

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit	5
2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	5
2.1.2 Rumah Sakit Mitra Family Karawang	6
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit	6
2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit	6
2.2.2 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
2.3 Pelayanan Kefarmasian	9
2.4 Kepuasan Pasien.....	10
2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	10
2.4.2 Metode pengukuran kepuasan pasien	13
2.4.3 Faktor yang menyebabkan ketidak puasan pasien	14
2.4.4 Manfaat Pengukuran Kepuasan	14
2.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosia Kesehatan (BPJS Kesehatan)...	15

2.5.1	Fungsi BPJS	16
2.5.2	Tugas BPJS	16
2.6	Kerangka Konseptual	17
2.7	Tabel penelitian Terkait.....	18
2.8	Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	21
3.1.1	Rancangan Penelitian.....	21
3.2	Populasi dan Sampel	21
3.3	Bahan dan Alat yang digunakan.....	23
3.3.1	Alat Penelitian.....	23
3.3.2	Bahan Penelitian	23
3.4	Variable Penelitian	23
3.4.1	Klasifikasi Variable Penelitian.....	23
3.4.2	Definisi Operasional Variable.....	24
3.5	Prosedur Percobaan.....	26
3.6	Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Uji Validitas dan Reabilitas	30
4.2	Data Demografi Pasien	30
4.3	Analisa Kepuasan Pasien	32
4.3.1	Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Tangible</i>	32
4.3.2	Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Reliability</i>	35
4.3.3	Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
4.3.4	Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Assurance</i>	40
4.3.5	Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	53
RIWAYAT PENULIS	67

