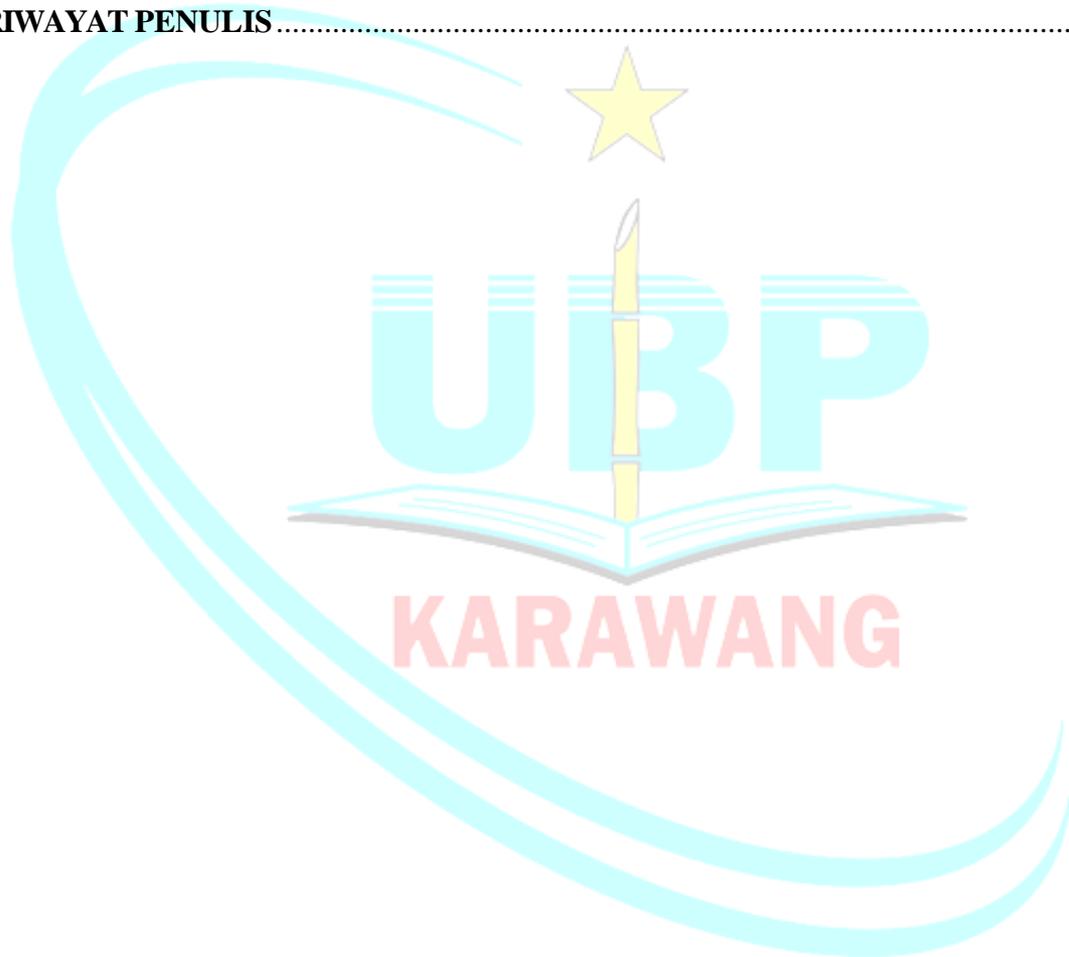


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 Waktu Tunggu	5
2.1.1 Pengertian Waktu Tunggu	5
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	5
2.2 Resep	7
2.2.1 Pengertian Resep	7
2.2.2 Jenis-Jenis Resep	8
2.2.3 Prinsip Penulisan Resep	9
2.3 Kepuasan Pasien	9
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	9
2.3.2 Indikator Kepuasan Pasien	10
2.4 Tingkat Kepuasan Pasien	11
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan	13

2.6.	Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN		17
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	17
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	17
3.2.1.	Alat.....	17
3.2.2.	Bahan	17
3.3	Populasi dan Sampel.....	17
3.3.1	Populasi.....	17
3.3.2	Sampel	17
3.4	Instrumen Penelitian	19
3.5	Uji Instrumen Penelitian	19
3.5.1	Skala Kuesioner	19
3.5.2	Uji Validitas Kuesioner	20
3.5.3	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	20
3.6	Variabel Penelitian	20
3.6.1	Variabel <i>Independen</i>	21
3.6.2	Variabel <i>Dependen</i>	21
3.7	Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.7.1	Tempat Penelitian.....	21
3.7.2	Waktu Penelitian	21
3.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	21
3.9	Teknik Analisis Data.....	21
3.9.1	Tahap Pengolahan Data.....	21
3.9.2	Analisis Univariat	24
3.9.3	Analisis Bivariat	24
3.10	Prosedur Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1.	Hasil Penelitian	26
4.2.	Karakteristik Pasien	26
4.3.	Uji Validitas	27
4.4.	Uji Reliabilitas	28
4.5.	Tingkat Kepuasan Pasien.....	29

4.5.1	Dimensi Kepuasan	29
4.5.2	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep	35
4.6.	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN		46
RIWAYAT PENULIS		100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian25



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan Pasien.....	11
Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	13
Tabel 3.1 Skala Likert Tingkat Kepuasan	20
Tabel 3.2 Penggolongan Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	22
Tabel 3.3 Range Skala Kepuasan Responden.....	23
Tabel 3.4 Penggolongan Jenis Kelamin	23
Tabel 3.5 Penggolongan Usia.....	23
Tabel 3.6 Penggolongan Tingkat Pendidikan	23
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Partisi	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	28
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Reliability</i>	29
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Empathy</i>	33
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Tangible</i>	34
Tabel 4.8 Kepuasan Pelayanan di Instalasi Farmasi.....	35
Tabel 4.9 Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Menjadi Responden.....	47
Lampiran 2	Surat Persetujuan Menjadi Responden	48
Lampiran 3	Instrumen Penelitian Kuesioner Servqual	49
Lampiran 4	Data Waktu Tunggu Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.....	52
Lampiran 5	Output SPSS Uji Validitas.....	56
Lampiran 6	Output SPSS Uji Reliabilitas	58
Lampiran 7	Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien	59
Lampiran 8	Output SPSS Waktu Tunggu Pelayanan Resep	60
Lampiran 9	Output SPSS Jenis Resep.....	60
Lampiran 10	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	60
Lampiran 11	Uji <i>Chi Square</i> Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	61
Lampiran 12	Uji <i>Spearman Rank</i> Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien.....	61
Lampiran 13	Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Karya Husada	62
Lampiran 14	Contoh Resep Pasien Rawat Jalan.....	63
Lampiran 15	Penyebaran Kuesioner Kepada Responden	64
Lampiran 16	Surat Permohonan Izin Penelitian	65
Lampiran 17	Surat Jawaban Permohonan Izin Penelitian.....	66
Lampiran 18	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>	67
Lampiran 19	Surat Persetujuan Etik.....	68
Lampiran 20	Surat Telah Selesai Melaksanakan Penelitian.....	69
Lampiran 21	Hasil Pengisian Kuesioner Oleh Pasien.....	70
Lampiran 22	Hasil Pengisian Kuesioner Oleh Pasien.....	71
Lampiran 23	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Utama.....	72
Lampiran 24	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Pendamping	73
Lampiran 25	Tabel Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i>	74
Lampiran 26	Tabel Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	78
Lampiran 27	Tabel Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	82
Lampiran 28	Tabel Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i>	86
Lampiran 29	Tabel Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	90
Lampiran 30	Data Karakteristik Pasien	94