

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Ruang Lingkup.....	5
1.5. Rumusan Masalah	5
1.6. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.7. Urgensi Penelitian	7
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	8
2.1.2. Pelayanan Kefarmasian.....	8

2.1.3.	Kepuasan Pasien	15
2.2.	Penelitian Terdahulu	21
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1.	Jenis dan Periode Penelitian.....	28
3.2.	Sumber dan Pengumpulan Data.....	28
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	29
3.5.	Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1.	Uji Instrumen Variabel Penelitian	30
3.5.2.	Analisis Deskriptif.....	31
3.5.3.	Uji Man Whitney	31
3.6.	Bagan Alur Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1.	Hasil Penelitian	33
4.1.1.	Objek Penelitian	33
4.1.2.	Karakteristik Responden	33
4.1.3.	Hasil Deskriptif Variabel.....	37
4.1.4.	Hasil Uji Validitas	40
4.1.5.	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.1.6.	Hasil Uji Man Whitney	43
4.2.	Pembahasan.....	46

BAB V PENUTUP	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3. Saran untuk Keterbatasan Penelitian	51
5.4. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	55