

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
Kata Pengantar.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.3.1. Tujuan Umum.....	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Secara Praktis	4
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Service Quality	5
2.1.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	6
2.1.3 Pengertian Kepuasan	7
2.1.4. Pelayanan Farmasi.....	8

2.2 Kerangka Konseptual.....	10
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Rancangan dan Desain Penelitian	12
3.2 Teknik Pengambilan dan Sampel.....	12
3.3 Variabel Penelitian	12
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	12
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	13
3.6 Instrumen Penelitian	14
3.7 Metode Pengumpulan Data	14
3.8. Lokasi dan Waktu penelitian	15
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	15
3.8.2 Waktu Penelitian.....	15
3.9 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data.....	15
3.9.1. Analisis sebelum di lapangan	16
3.9.2. Analisis data di lapangan model Miles dan Huberman (1984).....	16
3.10. Etika Penelitian.....	17
BAB IV	
HASIL PENELITIAN.....	18
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit	18
4.1.1 Gambaran Umum.....	18
4.1.2 Struktur Organisasi.....	18
4.1.3 Gambaran Umum Instalasi farmasi Rumah Sakit.....	19
4.2 Hasil Penelitian	20
4.2.1 Dimensi Kepuasan.....	20
4.2.2 Dimensi Reliability.....	20

4.2.3 Dimensi Responsiveness.....	21
4.2.4 Dimensi Assurance.....	22
4.2.5 Dimensi Emphaty.....	23
4.2.6 Dimensi Tangibles.....	23
4.3 Pembahasan	24
4.3.1 Dimensi Kepuasan.....	24
4.3.2 Dimensi Reliabilty.....	25
4.3.3 Dimensi Responsiveness.....	25
4.3.4 Dimensi Assurance.....	26
4.3.5 Dimensi Emphaty.....	27
4.3.6 Dimensi Tangible.....	27
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran	29
Daftar Pustaka.....	30
Lampiran.....	32