

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN.....	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Lingkup Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Rumah sakit	11

B. Rawat Jalan.....	17
C. BPJS	18
D. Pelayanan Kefarmasian	20
E. Kualitas Pelayanan Farmasi.....	30
F. Kepuasan	34
G.Faktor – Faktor yang berhubungan kualitas farmasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS	42
H. Kerangka Teori.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Kerangka Konsep	45
B. Hipotesis Penelitian.....	45
C. Variabel dan definisi operasional.....	46
D. Rancangan Penelitian	50
E. Populasi dan sampel penelitian.....	51
F. Instrumen Penelitian	54
G. Prosedur Penelitian.....	55
H. Pengolahan data dan Analisis data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	61
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	61
B. Analisis Univariat	62
C. Analisis Bivariat	82
BAB V PEMBAHASAN	88
A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi <i>Assurance</i>	

Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pada dimensi <i>assurance</i>	88
B. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi <i>empathy</i>	
Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pada dimensi <i>empathy</i>	90
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi <i>tangible</i>	
Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pada dimensi <i>tangible</i>	93
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi <i>reliability</i>	
Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pada dimensi <i>reliability</i>	95
E. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi <i>responsiveness</i>	
Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pada dimensi <i>responsiveness</i>	97
F. Keterbatasan Penelitian	99
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	107