

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Bagi Fakultas Kedokteran Universitas Lampung .....	6
1.4.3 Bagi Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori	
2.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.2 Kepuasan Pasien.....	10
2.1.3 Unit Rawat Jalan .....	19

2.1.4 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	20
2.1.5 Resep Obat .....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	
2.2.1 Kerangka Teori.....	26
2.2.2 Kerangka Konsep .....	27
2.3 Hipotesis .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Tempat dan Waktu .....	28
3.3 Populasi dan Sample Penelitian .....	28
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	29
3.5 Variabel Penelitian .....	30
3.6 Definisi Operasional .....	30
3.7 Prosedur dan Alur Penelitian .....	31
3.8 Alat dan Bahan .....	31
3.9 Pengolahan dan Analisis data .....	32
3.9.1 Pengolahan Data .....	32
3.9.2 Analisis Data .....	33

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	34
4.2 Hasil Penelitian .....	35
4.2.1 Analisis Univariat .....	35
A. Lama Pelayanan .....	35

B. Pemberian Informasi .....	36
C. Kepuasan Pasien .....	37
4.2.2 Analisis Bivariat .....	37
A. Hubungan antara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	38
B. Hubungan antara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien.....	39
4.3 Pembahasan .....	40
4.3.1 Analisis Univariat .....	41
A. Lama Pelayanan .....	41
B. Pemberian Informasi .....	44
C. Kepuasan Pasien .....	47
4.3.2 Analisis Bivariat .....	50
A. Hubungan antara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	50
B. Hubungan antara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien.....	53

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	57
5.2. Saran.....	58

## **DAFTAR PUSTAKA**