

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|-------------|
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| DAFTAR SINGKATAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 7 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Gambaran Umum RSUD Karsa Husada Batu | 9 |
| 2.2 Rumah Sakit | 10 |
| 2.3 Rawat Jalan | 10 |
| 2.4 Instalasi Farmasi | 11 |
| 2.4.1 Tujuan Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit | 14 |
| 2.4.2 Standar Pelayanan Kefarmasian | 14 |
| 2.4.3 Tugas Instalasi Farmasi | 14 |
| 2.4.4 Dimensi Mutu Layanan Farmasi | 15 |
| 2.5 Kepuasan Pasien | 16 |
| 2.5.1 Pengukuran Kepuasan Pasien | 18 |
| 2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Layanan ... | 18 |
| 2.6 Loyalitas Pasien | 19 |
| 2.6.1 Pentingnya Loyalitas Pasien | 20 |
| 2.6.2 Perkembangan Loyalitas | 21 |
| BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Kerangka Pikir Penelitian | 23 |
| 3.2 Kerangka Konsep Penelitian | 23 |
| 3.3 Hipotesis Penelitian | 25 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 27 |
| 4.1 Desain Penelitian | 27 |
| 4.2 Waktu dan Tempat Penelitian | 27 |
| 4.3 Populasi dan Sampel | 27 |
| 4.3.1 Populasi Penelitian | 27 |
| 4.3.2 Sampel Penelitian | 27 |
| 4.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 4.4.1 Variabel Penelitian | 29 |
| 4.4.2 Definisi Operasional Variabel | 30 |
| 4.5 Instrumen Penelitian | 34 |
| 4.5.1 Uji Instrumen Penelitian | 35 |
| 4.5.1.1 Uji Validitas | 35 |
| 4.5.1.2 Uji Reliabilitas | 35 |
| 4.6 Alur Penelitian | 36 |
| 4.7 Rencana Analisis Data | 36 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 4.7.1 | Uji Analisis Data | 36 |
| 4.7.1.1 | Analisis Data Deskriptif | 36 |
| 4.7.1.2 | PLS | 37 |
| BAB V | HASIL PENELITIAN | 39 |
| 5.1 | Karakteristik Umum Responden | 39 |
| 5.2 | Pengujian Instrumen Penelitian | 40 |
| 5.2.1 | Uji Validitas Instrumen | 40 |
| 5.2.2 | Pengujian Reliabilitas Instrumen | 42 |
| 5.3 | Analisis Statistik Deskriptif | 42 |
| 5.3.1 | Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan Farmasi | 43 |
| 5.3.2 | Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien | 45 |
| 5.3.3 | Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien | 46 |
| 5.4 | Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) | 47 |
| 5.4.1 | Pengembangan Diagram Jalur | 47 |
| 5.4.2 | Evaluasi Model Pengukuran | 48 |
| 5.4.2.1 | Pengujian Validitas Model Formatif | 48 |
| 5.4.2.2 | Pengujian Validitas Model Reflektif | 49 |
| 5.4.2.2.1 | <i>Convergent Validity</i> | 49 |
| 5.4.2.3 | Pengujian Reliabilitas | 49 |
| 5.4.2.4 | Model Pengukuran | 50 |
| 5.4.2.4.1 | Model Pengukuran Variabel Mutu Pelayanan Farmasi | 50 |
| 5.4.2.4.2 | Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien | 51 |
| 5.4.2.4.3 | Model Pengukuran Variabel Loyalitas Pasien | 52 |
| 5.4.3 | Evaluasi Model Struktural | 53 |
| 5.4.3.1 | <i>Goodness of Fit Model</i> | 53 |
| 5.4.3.2 | Pengujian Hipotesis <i>Direct effect</i> | 54 |
| 5.4.3.3 | Pengujian Hipotesis <i>Indirect Effect</i> | 55 |
| 5.4.4 | Konveksi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural | 55 |
| 5.4.5 | Pengaruh Dominan | 57 |
| BAB VI | PEMBAHASAN | 58 |
| 6.1 | Variabel Mutu Pelayanan Farmasi | 58 |
| 6.2 | Variabel Kepuasan Pasien | 58 |
| 6.3 | Variabel Loyalitas Pasien | 59 |
| 6.4 | Model Formatif dan Model Reflektif | 60 |
| 6.5 | Model Pengukuran | 61 |
| 6.5.1 | Model Pengukuran Variabel Mutu Pelayanan Farmasi | 61 |
| 6.5.2 | Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien | 62 |
| 6.6 | Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien | 62 |
| 6.7 | Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien | 63 |
| 6.8 | Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Loyalitas Pasien | 65 |
| 6.9 | Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien | 66 |
| 6.10 | Implikasi Penelitian | 67 |
| 6.11 | Keterbatasan Penelitian | 68 |
| BAB VII | KESIMPULAN DAN SARAN | 70 |
| 7.1 | Kesimpulan | 70 |
| 7.2 | Saran | 70 |
| | Daftar Pustaka | 72 |
| | Lampiran | 78 |

DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Judul | Halaman |
|-----------|--|---------|
| 4.1 | Definisi Operasional dan Skala Ukur | 30 |
| 5.1 | Karakteristik Umum Responden | 39 |
| 5.2 | Ringkasan Hasil Validitas | 41 |
| 5.3 | Ringkasan Hasil Reliabilitas | 42 |
| 5.4 | Variabel Mutu Pelayanan Farmasi | 43 |
| 5.5 | Variabel Kepuasan Pasien | 45 |
| 5.6 | Variabel Loyalitas Pasien | 46 |
| 5.7 | Pengujian Validitas Model Formatif | 48 |
| 5.8 | Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> melalui <i>Loading Factor</i> | 49 |
| 5.9 | <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> | 49 |
| 5.10 | Pengukuran Variabel Mutu Pelayanan Farmasi | 50 |
| 5.11 | Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien | 51 |
| 5.12 | Pengukuran Variabel Loyalitas Pasien | 52 |
| 5.13 | <i>Goodness of Fit Model</i> | 53 |
| 5.14 | Pengujian Hipotesis <i>Direct Effect</i> | 54 |
| 5.15 | Pengujian Hipotesis <i>Indirect Effect</i> | 55 |
| 6.16 | Konveksi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Judul | Halaman |
|------------|-----------------------------------|---------|
| 3.1 | Kerangka Konsep | 24 |
| 4.1 | Alur Penelitian | 36 |
| 4.2 | <i>Partial Least Square</i> | 37 |
| 5.1 | Analisis PLS | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. Lampiran | Judul | Halaman |
|--------------|--|---------|
| 1 | Permohonan menjadi Responden | 78 |
| 2 | Persetujuan Sebagai Responden Penelitian | 79 |
| 3 | Petunjuk Pengisian Kuesioner | 80 |
| 4 | Kuesioner | 81 |
| 5 | Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 86 |
| 6 | Analisis Deskriptif | 92 |
| 7 | Hasil Analisis PLS | 98 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-------|--|
| ABRI | : Angkatan Bersenjata Republik Indonesia |
| BPJS | : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial |
| IF | : Instalasi Farmasi |
| IFRJ | : Instalasi Farmasi Rawat Jalan |
| KP | : Kepuasan Pasien |
| LY | : Loyalitas Pasien |
| MT | : Mutu Pelayanan Farmasi |
| PLS | : <i>Partial Least Square</i> |
| Polri | : Kepolisian Negara Republik Indonesia |
| Q^2 | : <i>Q-square predictive relevance</i> |
| RJ | : Rawat Jalan |
| RS | : Rumah Sakit |
| RSU | : Rumah Sakit Umum |
| RSUKH | : Rumah Sakit Umum Karsa Husada |
| SD | : Sekolah Dasar |
| SMP | : Sekolah Menengah Pertama |
| SMA | : Sekolah Menengah Atas |
| SPM | : Standar Pelayanan Minimal |
| SPSS | : <i>Statistical Product and Service Solutions</i> |
| SS | : Sangat Setuju |
| S | : Setuju |
| R | : Ragu-ragu |
| TS | : Tidak Setuju |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |
| TMS | : <i>Time Motion Study</i> |
| TTK | : Tenaga Teknis Kefarmasian |