

ABSTRAKSI

Instalasi Farmasi Pusat diagnostik merupakan sebuah farmasi yang terletak di dalam Rumah Sakit Immanuel yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, instalasi ini terletak di gedung pusat diagnostik lantai 2 di rumah sakit Immanuel, pelayanan utama yang dilakukan adalah dengan melayani konsumen dalam menebus obat yang di dapat dari dokter rumah sakit, maupun resep yang didapat dari luar rumah sakit Immanuel, penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dari responden yang berjenis kelamin laki – laki 26 orang (26%) dan wanita berjumlah 74 orang (74 %), dengan memiliki status diantaranya 69 orang sudah menikah (69 %) dan 31 orang (31 %) belum menikah.

Analisa yang digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana hubungan ketepatan yang terjadi antara dimensi kualitas jasa (variable X) dengan kepuasan konsumen (variable Y) adalah analisis korelasi Rank Spearman.

Dari data – data yang diperoleh dan dioleh penulis maka didapatkan hasil perhitungan serta hubungan antara dimensi kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan yang menghasilkan nilai korelasi 0,5108. Hal ini menunjukkan korelasi cukup kuat antara dimensi kualitas jasa dengan kepuasan konsumen. Sehingga dapat diketahui pula koefisien determinasi $K_d = 26 \%$

Uji signifikansi dan uji hipotesis dari hasil pengujian ini diperoleh $t_{hitung} = 5.869 > t_{tabel} = 1,645$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel X (dimensi kualitas jasa) dengan variabel Y (kepuasan konsumen).

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i-ii
KATA PENGANTAR.....	iii-v
DAFTAR ISI	vi-viii
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR TABEL.....	ix-xii
DAFTAR GAMBAR	xiii-xiv
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar belakang masalah	1-4
1.2 Identifikasi masalah	4-4
1.3 Maksud dan tujuan penelitian	4-5
1.4 Kegunaan penelitian	5-5
1.5 Kerangka pemikiran	6-10
1.6 Hipotesis	11-11
1.7 Populasi dan sampling	11-12
1.8 Metodologi penelitian	
1.8.1 Metode penelitian	12-12
1.8.2 Definisi variabel	12-13
1.8.3 Operasional variabel	14-20
1.8.4 Jenis penelitian	21-21
1.8.5 Teknik pengumpulan data	21-21

1.8.6 Metode analisis data	21-27
1.9 Sistematika penulisan	28-28

BAB II TINJAUAN PUSATAKA

2.1 Pengertian pemasaran	35-36
2.2 Pengertian manajemen pemasaran	36-36
2.3 Bauran pemasaran	37-43
2.4 Produk	43-45
2.5 Jasa	
2.5.1 Pengertian jasa	46-46
2.5.2 Karakteristik jasa	47-52
2.5.3 Kategori penawaran jasa	52-53
2.5.4 Klasifikasi jasa	53-56
2.6 Kualitas pelayanan	
2.6.1 Pengertian kualitas pelayanan	56-60
2.6.2 Dimensi kualitas jasa	61-65
2.6.3 Kesenjangan kualitas pelayanan	66-67
2.7 Kepuasan konsumen	
2.7.1 Pengertian kepuasan konsumen	68-73
2.7.2 Metode pengukuran kepuasan konsumen	73-75

BAB III SEJARAH PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Rumah sakit Immanuel	76-80
3.2 Hak serta Kewajiban pasien dan dokter	80-85

3.3 Fasilitas pelayanan kesehatan Rumah sakit Immanuel	85-94
3.4 Struktur organisasi Rumah sakit Immanuel	94-107
3.5 Struktur organisasi instalasi farmasi pusat diagnostik RSI	107-124

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis dan pembahasan	
4.1.1 Analisis profil responden	125-133
4.1.2 Analisis tanggapan ekspektasi responden terhadap kepuasan Mutu pelayanan di instalasi farmasi pusat diagnostik RSI ...	134-155
4.1.3 Analisis tanggapan	156-175
4.2 Analisis hipotesis	176-178
4.2.1 Angka kembar	179-180
4.2.2 Koefisien korelasi spearman.....	180-181
4.2.3 Uji signifikan	181-182
4.2.4 Analisis keefisien determinasi	182-182

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	183-188
5.2 Saran	188-189

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Operasional variable	18-24
1.2 Batas – batas nilai korelasi menurut Champion	30-30
1.3 Tabel koefisien interval.....	31-31
1.4 Tabel skala penilaian jawaban angket	32-32
4.1 Komposisi reponden berdasarkan jenis kelamin.....	125-125
4.2 Komposisi responden berdasarkan status.....	126-126
4.3 Komposisi reponden berdasarkan usia.....	127-127
4.4 Komposisi responden berdasarkan pendapatan perbulan.....	127-128
4.5 Komposisi reponden berdasarkan pekerjaan.....	128-128
4.6 Komposisi reponden berdasarkan frekuensi kedatangan kerumah sakit....	129-129
4.7 Komposisi reponden berdasarkan alasan utama dalam pembelian obat....	130-130
4.8 Komposisi reponden berdasarkan pernah tidaknya mengunjungi instalasi farmasi di instalasi farmasi pusat diagnostik rumah sakit Immanuel	131-131
4.9 Komposisi reponden berdasarkan jarak rumah dengan lokasi rumah sakit.....	132-132
4.10 Komposisi reponden berdasarkan pembelian obat berdasarkan dari resep dari dokter lain atau rumah sakit lain	133-133
4.11 Tanggapan reponden terhadap kebersihan dan kerapian di instalasi farmasi di rumah sakit Immanuel	134-134

4.12 Tanggapan reponden terhadap kelengkapan	
obat – obatan yang tersedia	135-135
4.13 Tanggapan reponden terhadap keterjangkauan harga obat – obatan.....	136-136
4.14 Tanggapan reponden terhadap tempat tunggu yang memadai.....	137-137
4.15 Tanggapan reponden terhadap ketersediaan fasilitas	
pendukung di tempat tunggu.....	138-138
4.16 Tanggapan reponden terhadap kecepatan menyediakan	
obat - obatan yang akan ditebus	139-139
4.17 Tanggapan reponden terhadap kemampuan petugas farmasi	
dalam mengenali obat – obatan.....	140-140
4.18 Tanggapan reponden terhadap kemampuan petugas farmasi	
dalam memberikan alternatif obat pengganti.....	141-141
4.19 Tanggapan reponden terhadap kecepatan petugas farmasi	
terhadap respon panggilan konsumen.....	142-142
4.20 Tanggapan reponden terhadap ketanggapan petugas farmasi	
terhadap tamu yang hadir	143-143
4.21 Tanggapan reponden terhadap kecepatan pihak farmasi	
dalam menyelesaikan keluhan konsumen	144-144
4.22 Tanggapan reponden terhadap keinginan pihak farmasi	
dalam membantu konsumennya	145-145

4.23 Tanggapan reponden terhadap kecepatan petugas farmasi	
dalam meracik obat.....	146-146
4.24 Tanggapan reponden terhadap pemberian perhatian	
secara individu kepada konsumen.....	147-147
4.25 Tanggapan reponden terhadap cepat dan tanggapnya	
instalasi farmasi pusat diagnostik dalam menerima kritik.....	148-148
4.26 Tanggapan reponden terhadap pelayanan yang ramah diberikan oleh petugas di	
instalasi farmasi pusat diagnostik rumah sakit Immanuel	149-149
4.27 Tanggapan responden terhadap pemahaman instalasi	
farmasi pusat diagnostik akan keinginan konsumennya	150-150
4.28 Tanggapan reponden terhadap pemberian obat – obatan	
yang tepat dengan resep yang ditebus.....	151-151
4.29 Tanggapan reponden terhadap kesopanan petugas farmasi	
dalam memberikan pelayanan	152-152
4.30 Tanggapan reponden terhadap kenyamanan dan keamanan	
di lingkungan instalasi farmasi	153-153
4.31 Tanggapan reponden terhadap jaminan obat – obatan asli	
yang diberikan oleh pihak instalasi farmasi pusat diagnostik RSI.....	154-154
4.32 Tanggapan reponden terhadap kesopanan dan kerapian busana	
yang dikenakan petugas farmasi	155-155
4.33 Tingkat kepuasan reponden terhadap kebersihan dan kerapian	
di instalasi farmasi di rumah sakit immnuel	156-156

4.34 Tingkat kepuasan reponden terhadap kelengkapan	
obat – obatan yang tersedia	157-157
4.35 Tingkat kepuasan reponden terhadap keterjangkauan	
harga obat – obatan	158-158
4.36 Tingkat kepuasan reponden terhadap tempat tunggu yang memadai.....	159-159
4.37 Tingkat kepuasan reponden terhadap ketersediaan	
fasilitas pendukung di tempat tunggu	160-160
4.38 Tingkat kepuasan reponden terhadap kecepatan menyediakan	
obat - obatan yang akan ditebus.....	161-161
4.39 Tingkat kepuasan reponden terhadap kemampuan	
petugas farmasi dalam mengenali obat – obatan	162-162
4.40 Tingkat kepuasan reponden terhadap kemampuan	
petugas farmasi dalam memberikan alternatif obat pengganti.....	163-163
4.41 Tingkat kepuasan reponden terhadap kecepatan	
petugas farmasi terhadap respon panggilan konsumen.....	164-164
4.42 Tingkat kepuasan reponden terhadap ketanggapan	
petugas farmasi terhadap tamu yang hadir	165-165
4.43 Tingkat kepuasan reponden terhadap kecepatan pihak farmasi dalam	
menyelesaikan keluhan konsumen	166-166
4.44 Tingkat kepuasan reponden terhadap kecepatan pihak farmasi dalam	
menyelesaikan keluhan konsumen	167-167

4.45 Tingkat kepuasan reponden terhadap kecepatan petugas farmasi dalam meracik obat.....	168-168
4.46 Tingkat kepuasan reponden terhadap pemberian perhatian secara individu kepada konsumen.....	168-169
4.47 Tingkat kepuasan reponden terhadap cepat dan tanggapnya instalasi farmasi pusat diagnostik dalam menerima kritik	169-169
4.48 Tingkat kepuasan reponden terhadap pelayanan yang ramah diberikan oleh petugas di instalasi farmasi pusat diagnostik RSI	170-170
4.49 Tingkat kepuasan reponden terhadap pemahaman instalasi farmasi pusat diagnostik akan keinginan konsumennya.....	171-171
4.50 Tingkat kepuasan reponden terhadap pemberian obat – obatan yang tepat dengan resep yang ditebus	172-172
4.51 Tingkat kepuasan reponden terhadap kesopanan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan	173-173
4.52 Tingkat kepuasan reponden terhadap kenyamanan dan keamanan di lingkungan instalasi farmasi.....	173-174
4.53 Tingkat kepuasan reponden terhadap jaminan obat – obatan asli yang diberikan oleh pihak instalasi farmasi pusat diagnostik RSI	174-174
4.54 Tingkat kepuasan reponden terhadap kesopanan dan kerapian busana yang dikenakan petugas farmasi	175-175
4.55 Perhitungan rank spearman	176-178
4.56 Perhitungan angka kembar skor X dan Y	179-179

DAFTAR GAMBAR

1.1 Skeman pemikiran	13
1.2 Customer Perception of quality and customer satisfaction.....	63
1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	66
1.4 The Purchase process : Customer activities in selecting, using and evaluating service.....	72
1.5 Struktur organisasi instalasi farmasi pusat diagnostik RSI.....	107