

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR	iv
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>SUMMARY</i>	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, ISTILAH	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah	20
1.4 Rumusan Masalah	21
1.5 Tujuan Penelitian	22
1.5.1 Tujuan Umum	22
1.5.2 Tujuan Khusus	22
1.6 Manfaat Penelitian	24
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Instalasi Farmasi.....	25
2.1.1 Standar Pelayanan dan Sarana Prasarana Instalasi Farmasi.....	25
2.1.2 Sumber Daya Manusi Farmasi Rumah Sakit	28
2.1.3 Fasilitas dan Peralatan.....	30
2.1.4 Perbekalan Farmasi	34
2.1.5 Pelayanan Kefarmasian.....	37
2.2 Mutu (<i>Quality</i>)	40
2.2.1 Definisi Mutu	40
2.2.2 Mutu Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	40
2.2.3 Dimensi Mutu Pelayanan	41
2.3 <i>Customer</i>	48
2.3.1 Konsep <i>Customer</i>	48
2.3.2 Jenis Pelanggan.....	48
2.4 Perilaku Konsumen.....	49

2.4.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	49
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Konsumen	50
2.5	Selera (<i>Preferences</i>).....	55
2.5.1	Pengertian Selera.....	55
2.5.2	Jenis Preferensi.....	56
2.5.3	Sifat Dasar Preferensi Konsumen	57
2.6	Teori Pilihan Rasional.....	58
2.6.1	<i>Rational Choice Theory</i> dari Max Weber	60
2.6.2	Tipe Tindakan Weber.....	62
2.6.3	Variabel Tindakan Weber	64
2.7	Pilihan (<i>Choice</i>)	69
2.7.1	Pengertian.....	69
2.7.2	Langkah <i>Choice</i>	70
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL	73
3.1.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	73
3.2.	Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian	74
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	76
4.1.	Jenis Penelitian.....	76
4.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	76
4.3.	Populasi dan Sampel	76
4.3.1.	Populasi	76
4.3.2.	Sampel.....	77
4.3.3.	Besar Sampel.....	77
4.3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	79
4.3.5.	Instrumen Penelitian.....	80
4.4.	Kerangka Operasional.....	81
4.5.	Variabel Penelitian, Definisi, dan Pengukuran Variabel	83
4.5.1.	Variabel Penelitian	83
4.5.2.	Definisi Operasional Variabel.....	85
4.6.	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	97
4.6.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	97
4.6.2.	Instrumen Pengumpulan data Penelitian.....	97
4.6.3.	Uji Validitas dan Reabilitas	96
4.7.	Pengolahan dan Analisis Data.....	97
4.7.1.	Pengolahan Data.....	98
4.7.2.	Analisis Data	99
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	101
5.1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo.....	101
5.1.1.	Profil Rumah Sakit.....	101
5.1.2.	Visi dan Misi.....	102
5.1.3.	Struktur Organisasi	103
5.1.4.	Bidang Pelayanan Rumah Sakit.....	107

5.1.5. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	110
5.2. Gambaran Faktor Pribadi, Faktor Sosial, Mutu Pelayanan, Tipe Rasionalitas, dan Jenis Preferensi Responden	110
5.2.1. Faktor Pribadi.....	111
5.2.2. Faktor Sosial (Referensi).....	113
5.3. Gambaran Tipe Rasionalitas dan Jenis Preferensi Pasien di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo.....	116
5.4. Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Berdasarkan Penilaian Responden.....	120
5.5. Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Sosial Terhadap Mutu Pelayanan, Tipe Rasionalitas dan Jenis Preferensi	134
5.5.1. Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan, Jaminan Biaya Pengobatan dan Pengalaman) dan Faktor Sosial (Referensi) Terhadap Penilaian Responden Tentang Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo.....	135
5.5.2. Pengaruh Faktor Pribadi dan Faktor Sosial Terhadap Tipe Rasionalitas Responden di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo	138
5.5.3. Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan, Jaminan Biaya Pengobatan dan Pengalaman) dan Faktor Sosial (Referensi) Terhadap Jenis Preferensi Responden di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo.....	145
5.6. Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan Jaminan Biaya Pengobatan, dan Pengalaman) dan Faktor Sosial (Referensi) Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo	147
5.7. Analisis Pengaruh Tipe Rasionalitas dan Preferensi Pasien Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo	153
5.7.1. Analisis Tipe Rasionalitas Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo	153
5.7.2. Analisis Jenis Preferensi Pasien Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo.....	155
5.8. Pengaruh Mutu Pelayanan (<i>inter action quality, physical environment quality, dan outcome quality</i>) Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo	157
5.9. Isu Strategis.....	160
5.10. Rekomendasi Untuk Menurunkan Jumlah Resep Lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo.....	163

BAB 6	PEMBAHASAN	168
	6.1. Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan , Jaminan Biaya Pengobatan dan Pengalaman) serta Faktor Sosial (Referensi) terhadap Tipe Rasionalitas dan Jenis Preferensi Pasien Rawat Jalan di RS Delta Surya Sidoarjo ...	168
	6.2. Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan, Jaminan Biaya Pengobatan dan Pengalaman) serta Faktor Sosial (Referensi) terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo	170
	6.3. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pilihan Pasien Rawat Jalan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo	172
	6.4. Pengaruh Tipe Rasionalitas Pasien Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo.	174
	6.5. Pengaruh Jenis Preferensi Pasien Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo.	176
BAB 7	PENUTUP	177
	7.1 Kesimpulan	177
	7.2 Saran	179
	7.1.1 Saran Bagi Manajemen Rumah Sakit	179
	7.1.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	181
	DAFTAR PUSTAKA	182

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Resep Lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2012-2014	3
Tabel 2.1	Kebutuhan Ruang, Fungsi dan Luasan Ruang serta Kebutuhan Fasilitas Pada Instalasi Farmasi RS Kelas C	31
Tabel 2.2	Tipe Rasionalitas dan Variabelnya	65
Tabel 2.3	Tipe Tindakan Weber dan Cirinya	68
Tabel 4.1	Variabel, Definisi Operasional, Metode Pengukuran dan Skala Data	85
Tabel 5.1	Daftar Karyawan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	104
Tabel 5.2	Distribusi Karyawan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	104
Tabel 5.3	Daftar Tenaga Medis RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	105
Tabel 5.4	Daftar Tenaga Non Medis Rumah Sakit Delta Surya Tahun 2015	106
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	112
Tabel 5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	113
Tabel 5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	113
Tabel 5.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	114
Tabel 5.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Penjamin Biaya Pengobatan di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	115
Tabel 5.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Referensi Tempat Membeli Obat di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	115
Tabel 5.11	Distribusi Frekuensi Pihak Yang Memberikan Referensi Mengenai Tempat Membeli Obat Kepada Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	116
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi Tempat Membeli Obat yang Direferensikan Oleh Pemberi Referensi kepada Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya tahun 2015	117
Tabel 5.13	Distribusi Frekuensi Intensitas Pengaruh dari Pemberi Referensi Terhadap Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	117

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Rasionalitas di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	118
Tabel 5.15	Distribusi Frekuensi Jenis Preferensi Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun	120
Tabel 5.16	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap <i>Interaction Quality</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	121
Tabel 5.17	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap Sikap (<i>Attitude</i>) Petugas Instalasi Farmasi di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	122
Tabel 5.18	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap Perilaku (<i>Behavior</i>) Petugas Instalasi Farmasi di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	123
Table 5.19	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap Keahlian (<i>Expertise</i>) Petugas Instalasi Farmasi di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	124
Tabel 5.20	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	125
Tabel 5.21	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap <i>Ambient Conditions</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	127
Tabel 5.22	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap <i>Design</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	128
Tabel 5.23	Perbandingan Penilaian Responden Terhadap <i>Social Factors</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	129
Tabel 5.24	Penilaian Responden Terhadap <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	130
Tabel 5.25	Penilaian Responden Terhadap <i>Waiting Time</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	132
Tabel 5.26	Penilaian Responden Terhadap <i>Tangibles</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	133
Tabel 5.27	Penilaian Responden Terhadap Kesan Akhir (<i>Valence</i>) di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	134
Tabel 5.28	Hasil Tabulasi Silang Antara Pengalaman Membeli Obat dan Penilaian Responden Terhadap <i>Interaction Quality</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	135

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.29	Hasil Tabulasi Silang Antara Pengalaman Membeli Obat dan Penilaian Responden Terhadap <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	135
Tabel 5.30	Hasil Tabulasi Silang Antara Pengalaman Membeli Obat dan Penilaian Responden Terhadap <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	136
Tabel 5.31	Hasil Tabulasi Silang Antara Ada/Tidaknya Jaminan Biaya Pengobatan dan Penilaian Responden Terhadap <i>Interaction Quality</i> di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	136
Tabel 5.32	Hasil Tabulasi Silang Antara Ada/Tidaknya Jaminan Biaya Pengobatan dan Penilaian Responden Terhadap <i>Physical Environment Quality</i> di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	137
Tabel 5.33	Hasil Tabulasi Silang Antara Ada/Tidaknya Jaminan Biaya Pengobatan dan Penilaian Responden Terhadap <i>Outcome Quality</i> di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	137
Tabel 5.34	Hasil Tabulasi Silang Antara Usia dengan Tipe Rasionalitas Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	138
Tabel 5.35	Hasil Tabulasi Silang Antara Pekerjaan dengan Tipe Rasionalitas Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	139
Tabel 5.36	Hasil Tabulasi Silang Antara Penghasilan dengan Tipe Rasionalitas Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	140
Tabel 5.37	Hasil Tabulasi Silang Antara Pengalaman Membeli Obat dengan Tipe Rasionalitas Responden di Unit rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	140
Tabel 5.38	Hasil Tabulasi Silang Antara Ada/Tidaknya Jaminan Biaya Pengobatan dengan Tipe Rasionalitas Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	141
Tabel 5.39	Hasil Tabulasi Silang Antara Ada/Tidaknya Referensi untuk Membeli Obat dengan Tipe Rasionalitas Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	141
Tabel 5.40	Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan dan Pengalaman) dan Faktor Sosial (Referensi) terhadap Tipe Rasionalitas Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	142

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.41	Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan, Pengalaman dan Jaminan Biaya Pengobatan) dan Faktor Sosial (Referensi) terhadap Jenis Preferensi Responden di Unit Rawat Jalan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	144
Tabel 5.42	Hasil Tabulasi Silang Antara Usia Responden dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	147
Tabel 5.43	Hasil Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Responden dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	148
Tabel 5.44	Hasil Tabulasi Silang Antara Penghasilan Responden dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	148
Tabel 5.45	Hasil Tabulasi Silang Antara Pengalaman Responden dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	149
Tabel 5.46	Hasil Tabulasi Silang Antara Ada/Tidaknya Jaminan Biaya Pengobatan dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	149
Tabel 5.47	Hasil Tabulasi Silang Antara Referensi Tempat Membeli Obat dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	150
Tabel 5.48	Hasil Tabulasi Silang Antara Tempat yang Direferensikan dengan Pilihan Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	151
Tabel 5.49	Pengaruh Faktor Pribadi (Usia, Pekerjaan, Penghasilan dan Pengalaman) dan Faktor Sosial (Referensi) terhadap Pilihan Responden Untuk Membeli Obat di RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	151
Tabel 5.50	Tabulasi Silang Antara Tipe Rasionalitas dan Pilihan Responden Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015	154
Tabel 5.51	Pengaruh Tipe Rasionalitas Terhadap Pilihan Responden Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	155
Tabel 5.52	Tabulasi Silang Antara Jenis Preferensi Responden dan Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	156
Tabel 5.53	Pengaruh Jenis Preferensi Terhadap Pilihan Responden Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	156

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.54	Tabulasi Silang Antara Penilaian Responden tentang <i>Interaction Quality</i> dan Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	157
Tabel 5.55	Tabulasi Silang Antara Penilaian Responden tentang <i>Physical Environment Quality</i> dan Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	158
Tabel 5.56	Tabulasi Silang Penilaian Responden tentang <i>Outcome Quality</i> dan Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	158
Tabel 5.57	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pilihan Untuk Membeli Obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2015.....	159
Tabel 5.58	Rekapitulasi Variabel, Data dan Isu Strategis.....	161
Tabel 5.59	Telaah Peneliti dan Rekomendasi Berdasarkan Isu Strategis	164



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Penjelasan Penelitian.....	185
Lampiran 2.	Surat Pernyataan Persetujuan Ikut Penelitian.....	188
Lampiran 3.	Sertifikat Lolos Kaji Etik Penelitian	189
Lampiran 4.	Kuisisioner 1	190
Lampiran 5.	Kuisisioner 2	193
Lampiran 6.	Kuisisioner 3.....	195
Lampiran 7.	Kuisisioner 4	198
Lampiran 8.	Uji Statistik.....	203

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang:

n	= Jumlah
%	= Persen
β	= Probabilitas kebenaran
p	= Nilai signifikasi
<	= Lebih kecil dari
>	= Lebih besar dari

Daftar Singkatan:

PR	= Prevalence Risk
RS	= Rumah Sakit
SPO	= Standar Prosedur Operasional

