

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Cakupan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Hipotesis Penelitian.....	5
1.7 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Definisi Apotek.....	7
2.2 Tugas dan Fungsi Apotek.....	8
2.3 Pelayanan Kefarmasian di Apotek	8
2.4 Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	10
2.5 Konseling.....	13
2.6 Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>home pharmacy care</i>)	15
2.7 Komunikasi Informasi, Edukasi (KIE).....	16
2.8 Pharmaceutical Care	18
2.9 POR (Penggunaan Obat Rasional)	20
2.10 Manajemen Pemasaran.....	21

2.11	Perilaku Konsumen.....	23
2.12	Sistem Distribusi	24
2.13	KepuasanPelanggan	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.3	Penentuan Sumber Data.....	29
3.4	Variabel Penelitian.....	29
3.5	Procedure Penelitian	30
3.6	Instrumen Penelitian	30
3.7	Pengolahan dan Analisis data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Demografi Responden	32
4.2	Kepuasan Pasien terkait Informasi Obat.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....		46
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	49
Lampiran 2 Surat persetujuan melakukan penelitian	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur	34
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan akses menuju apotek.....	41
Tabel 4.4 Informasi obat	43
Tabel 4.5 Kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 diagram karakteristik responden berdasarkan fasilitas pelayanan....	33
Gambar 4.2 diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
Gambar 4.3 diagram karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	37
Gambar 4.4 diagram karakteristik responden berdasarkan lama berlangganan di apotek hosanna.....	39
Gambar 4.5 diagram karakteristik responden berdasarkan berapa kali melakukan pembelian ke apotek hosanna.....	40
Gambar 4.6 diagram karakteristik responden berdasarkan akses menuju apotek.....	40
Gambar 4.7 diagram penerimaan informasi obat	42