

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                      | <b>I</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                 | <b>II</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                 | <b>III</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                     | <b>IV</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                         | <b>V</b>    |
| <b>DAFTAR TAB EL.....</b>                      | <b>VI</b>   |
| <b>DAFTAR LAM PIRAN.....</b>                   | <b>VII</b>  |
| <b>AB STRAK .....</b>                          | <b>VIII</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                          | <b>IX</b>   |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belaka ng.....                       | 1           |
| 1.2 Rumusa n Masa lah.....                     | 2           |
| 1.3 Tujuan Pene lit ian.....                   | 2           |
| 1.4 Manfaat Pene lit ian .....                 | 3           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>           | <b>4</b>    |
| 2.1 Apot ek.....                               | 4           |
| 2.1.1 Pengert ian Apo tek.....                 | 4           |
| 2.1.2 Pelaya nan Apo tek .....                 | 4           |
| 2.2 Eva luasi Pe laya nan Ke far masia n ..... | 6           |
| 2.2.1 Pena mp ilan Apo tek.....                | 6           |
| 2.2.2 Kera ma han Petugas .....                | 6           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.3 Pelayanan Informasi Obat .....               | 7         |
| 2.2.4 Ketersediaan Obat .....                      | 7         |
| 2.2.5 Kecepatan Pelayanan.....                     | 8         |
| 2.2.6 Kepuasan .....                               | 8         |
| 2.3 Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....           | 9         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>          | <b>10</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                          | 10        |
| 3.2 Lokasi dan waktu penelitian .....              | 10        |
| 3.2.1 Lokasi .....                                 | 10        |
| 3.2.2 Waktu penelitian .....                       | 10        |
| 3.3 Populasi dan sampel.....                       | 10        |
| 3.3.1 Populasi .....                               | 10        |
| 3.3.2 Sampel.....                                  | 10        |
| 3.4 Definisi Operasional .....                     | 11        |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....                      | 12        |
| 3.6 Validasi Reliabilitas Instrumen Kuesioner..... | 12        |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Sampel .....                | 12        |
| 3.8 Teknik Pengumpulan Data.....                   | 13        |
| 3.9 Pengolahan dan Analisis Data .....             | 13        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>15</b> |
| 4.1 Validasi Instrumen Kuesioner .....             | 15        |
| 4.2 Distribusi Tingkat Kepuasan .....              | 16        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>               | <b>25</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                  | 25        |
| 5.2 Saran.....                                     | 25        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>26</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>29</b> |

## DAFTAR TABEL

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabel 1</b>  | Rangkuman hasil uji validitas sebanyak 16 pertanyaan.....                                 | 15 |
| <b>Tabel 2</b>  | Hasil uji reabilitas .....  | 16 |
| <b>Tabel 3</b>  | Hasil Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....   | 16 |
| <b>Tabel 4</b>  | Hasil responden yang menjawab untuk kategori Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )              | 17 |
| <b>Tabel 5</b>  | Kemampuan ( <i>Reliability</i> ).....   | 18 |
| <b>Tabel 6</b>  | Hasil responden yang menjawab untuk kategori Kemampuan ( <i>Reliability</i> ) .....       | 18 |
| <b>Tabel 7</b>  | Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....   | 19 |
| <b>Tabel 8</b>  | Hasil responden yang menjawab untuk kategori Jaminan ( <i>Assurance</i> )....             | 20 |
| <b>Table 9</b>  | Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....  | 21 |
| <b>Tabel 10</b> | Hasil responden yang menjawab untuk kategori Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ..... | 21 |
| <b>Tabel 11</b> | Perhatian ( <i>Empathy</i> ).....   | 22 |
| <b>Tabel 12</b> | Hasil responden yang menjawab untuk kategori Perhatian ( <i>Empathy</i> )                 | 23 |
| <b>Table 13</b> | Persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi.....                                    | 24 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| <b>Lampiran 1</b> Formulir Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Palabuhanratu..... | 29 |
| <b>Lampiran 2</b> Hasil Tabulasi Responden.....   | 31 |