

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Bagi Peneliti.....	3
1.4.2 Bagi Institusi.....	3
1.4.3 Bagi Instansi	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Apotek.....	4
2.2 Kepuasan Pasien.....	6
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	6
2.2.2 Konsep Kepuasan Pasien	6
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	7
2.2.4 Metode pengukuran kepuasan	11
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15

3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	15
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.3.1 Populasi Penelitian.....	15
3.3.2 Sampel Penelitian.....	15
3.4 Kriteria Inklusi dan Eklusi	16
3.5 Variabel Penelitian	16
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.7 Instrumen Penelitian	17
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	18
3.9 Prosedur kerja	18
3.10 Pengumpulan data.....	19
3.11 Analisa Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	21
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner	21
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	23
4.2 Karakteristik Responden	24
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
4.2.2 Berdasarkan Usia	25
4.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	26
4.2.4 Berdasarkan Pekerjaan	27
4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek K-24 Kiaracandong.....	28
4.3.1 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Sarana Fisik (Tangible)	28
4.3.2 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reability)	29
4.3.3 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Resvonsiveness)	30
4.3.4 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurnce</i>)	32
4.3.5 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)..	33
4.4 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracandong	34

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	26
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Gambar 4. 5	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelanggan	34

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan	22
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 4. 3 Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi sarana fisik	28
Tabel 4. 4 Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi kehandalan	29
Tabel 4. 5 Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi daya tanggap	31
Tabel 4. 6 Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi Jaminan	32
Tabel 4. 7 Kepuasan Pelanggan berdasarkan dimensi Empati	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Definisi Operasional.....	40
Lampiran 2	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	44
Lampiran 3	Hasil Jawaban Pengetahuan Responden.....	46
Lampiran 4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	52
Lampiran 5	Kuesioner Tentang Kepuasan Pelanggan.....	60
Lampiran 6	Matriks Jadwal Penelitian.....	65
Lampiran 7	Plagiarisme	66
Lampiran 8	Kartu Bimbingan	67
Lampiran 9	Daftar Riwayat Hidup.....	70