

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Apotek	5
2.2 Kepuasan Pasien.....	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Metode Penelitian.....	15
BAB IV DESAIN PENELITIAN	16
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
4.2 Populasi dan Sampel	16
4.3 Definisi Operasional Variabel	17
4.4 Instrumen Penelitian.....	18
4.5 Jenis data dan Metode Pengumpulan data.....	18
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	18
4.7 Teknik Analisis Data	19
4.8 Metode Pengukuran Variabel	20
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	31
6.1 Kesimpulan.....	31
6.2 Saran.....	31

DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi Apotek Nusa Farma	40
Gambar 2 Bangunan Depan Apotek Nusa Farma	40
Gambar 3 Peneliti Mendampingi Pasien Mengisi Kuesioner	41
Gambar 4 Pasien Mengisi Kuesioner	41

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 5.1.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	22
Tabel 5.1.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	23
Tabel 5.1.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	24
Tabel 5.2.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan.....	26
Tabel 5.2.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan.....	27
Tabel 5.2.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan.....	27
Tabel 5.2.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati	28
Tabel 5.2.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik.....	29
Tabel 5.2.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Farmasi	34
Lampiran 2	Surat Pernyataan Responden	35
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	36
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	39
Lampiran 5	Hasil Uji Realibilitas	39
Lampiran 6	Apotek Nusa Farma	40
Lampiran 7	Pengisian Kuesioner	41
Lampiran 8	Data Jawaban Kuesioner	42
Lampiran 9	Format Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....	47
Lampiran 10	Format Surat Persetujuan untuk <i>dipublikasikan di media online</i>	48
Lampiran 11	Hasil Plagiarisme	49
Lampiran 12	Bukti Percakapan Permintaan Persetujuan Penggunaan Tanda tangan Pembimbing Utama dan Pembimbing Serta	50

