

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Hipotesis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Apotek	
2.1.1 Pengertian Apotek	5
2.1.2 Pelayanan kefarmasian	5
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian	
2.2.1 Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai	9
2.2.3 Pelayanan Farmasi Klinik	12
2.3 Sumber Daya Kefarmasian	15
2.4 Kepuasan	
2.4.1 Definisi kepuasan	16
2.4.2 Cara mengukur kepuasan pasien	17
2.5 Definisi operasional	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Tempat dan Waktu penelitian	
3.2.1 Tempat	19
3.2.2 Waktu Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	
3.3.1 Populasi penelitian	20
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling	20
3.4 Instrument Penelitian	
3.4.1 Kuesioner	21
3.4.2 Alat dan Bahan	21
3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	
3.5.1 Uji Validitas	22

3.5.2 Uji Reabilitas	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Prosedur Penelitian	23
3.8 Pengolahan Data	23
3.9 Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil dan Pembahasan	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33

DAFTAR TABEL

1. Tabel timeline penelitian	19
2. Tabel Skor	23
3. Tabel kategori tingkat kepuasan	23
4. Tabel Uji Validitas	24
5. Tabel Uji Reliabilitity	24
6. Tabel karakteristik Responden	25
7. Tabel tingkat kepuasan Aspek Kehandalan	26
8. Tabel tingkat kepuasan Aspek Ketanggapan	26
9. Tabel tingkat kepuasan Aspek Empati	27
10. Tabel tingkat kepuasan Aspek Jaminan	27
11. Tabel tingkat kepuasan Aspek Nyata	28
12. Tabel Rata-Rata tingkat kepuasan dari semua aspek	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden	33
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan pada kuesioner	34
Lampiran 3. Uji Validasi dan Uji Reabilitas	40
Lampiran 4. Hasil cek turnitin	41
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	43
Lampiran 6. Bukti Persetujuan TTD online	45
Lampiran 7. CV	46