

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat bagi apotek.....	4
1.5.2 Manfaat bagi pendidikan.....	4
1.5.3 Bagi tenaga kefarmasian	4
1.5.4 Bagi peneliti	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan.....	5
2.1.1 Definisi Kepuasan	5
2.1.2 Konsep Kepuasan.....	5
2.2 Pelayanan Informasi Obat.....	6

2.2.1	Definisi Pelayanan Informasi Obat	6
2.2.2	Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO)	7
2.2.3	Sumber Informasi Obat	8
2.3	Apotek.....	8
2.3.1	Definisi Apotek	8
2.3.2	Tugas dan Fungsi Apotek	9
2.3.3	Sumber daya manusia di Apotek	9
2.3.4	Sejarah singkat Apotek Komunitas Permata.....	10
BAB III		12
METODE PENELITIAN		12
3.1	Jenis dan Metode Penelitian	12
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	12
3.2.1	Waktu penelitian	12
3.2.2	Tempat penelitian.....	12
3.3	Kerangka penelitian	12
3.4	Populasi dan sampel	13
3.4.1.	Populasi.....	13
3.4.2	Sampel.....	13
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.5	Variabel Penelitian.....	15
3.6	Definisi Operasional	15
3.7	Instrumen Penelitian	18
3.7.1	Uji validitas	19
3.7.2	Uji Reliabilitas	19
3.8	Metode Pengolahan Data dan Analisa Data	19
3.8.1	Pengolahan Data	19
3.8.2	Analisis Data	20
BAB IV		23
HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Hasil uji validitas dan reliabilitas	23

4.1.1 Uji validitas	253
4.1.2 Uji Reliabilitas	284
4.2 Karakteristik Subjek Penelitian.....	25
4.2.1 Berdasarkan jenis kelamin.....	25
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	26
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan.....	27
4.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Informasi obat oleh Tenaga Vokasi Farmasi di Apotek Komunitas Sehat Permata.....	28
4.3.1 Dimensi Keandalan (<i>rehabiality</i>).....	28
4.3.2 Dimensi Ketanggapan (<i>responsiceness</i>).....	30
4.3.3 Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	33
4.3.4 Dimensi Empati (<i>emphaty</i>).....	35
4.3.5 Dimensi Berwujud (<i>tangibles</i>).....	37
BAB V	41
KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Definisi Operasional.....	16
Tabel 3.2 Definisi operasional variable.....	17
Tabel 3.3 kriteria kepuasan	20
Tabel 3.4 Range nilai.....	21
Tabel 3.5 Kategori kepuasan.....	22
Tabel 4.1 Uji validitas.....	23
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	24
Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin.....	25
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.5 karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	27
Tabel 4.6 rata-rata tingkat kepuasan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata berdasarkan dimensi kehandalan.....	28
Tabel 4.7 rata-rata tingkat kepuasan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata berdasarkan dimensi ketanggapan.....	30
Tabel 4.8 rata-rata tingkat kepuasan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata berdasarkan dimensi jaminan.....	33
Tabel 4.9 rata-rata tingkat kepuasan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata berdasarkan dimensi empati.....	34
Tabel 5.0 rata-rata tingkat kepuasan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata berdasarkan dimensi berwujud.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 kerangka penelitian.....	13
Gambar 4.1 rata-rata tingkat kepuasan konsumen di apotek Komunitas Sehat Permata berdasarkan lima dimensi kepuasan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kerangka Penelitian	46
Lampiran 2. Surat izin penelitian.....	47
Lampiran 3. Lembar Pernyataan Responden.....	48
Lampiran 4. Kuesioner.....	49
Lampiran 5. Uji validitas.....	51
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	52
Lampiran 7. Lembar Plagiarisme.....	53
Lampiran 8. Kartu Bimbingan.....	54
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	56