

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Peneliti.....	4
1.4.2 Bagi Institusi	4
1.4.3 Bagi Masyarakat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.1.2 Kepuasan.....	5
2.1.3 Manfaat Kepuasan.....	7
2.1.4 Faktor-faktor kepuasan	8
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	8

2.1.6 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien.....	9
2.1.7 Apotek.....	9
2.1.8 Tugas dan Fungsi Apotek	10
2.1.9 Kuisisioner.....	11
2.1.10 Profil Kimia Farma Apotek 377.....	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Desain Penelitian.....	14
3.2 Variabel Penelitian	14
3.3 Definisi Operasional	14
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.4.1 Populasi Penelitian	16
3.4.2 Sampel Penelitian.....	16
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	16
3.6 Instrumen Penelitian	17
3.7 Kriteria Inklusi-Ekslusi.....	17
3.8 Cara Pengumpulan Data	17
3.9 Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil Penelitian.....	19
4.2 Pembahasan.....	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	31
RIWAYAT HIDUP.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gedung PT Kimia Farma (Persero) Apotek 377.....	12
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi operasional	14
Tabel 4.1 Data demografi responden.....	19
Tabel 4.2 Uji validitas dan uji reabilitas.....	21
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Responden Frekuensi Tingkat Kepuasan di Apotek Kimia Farma 377 Kabupaten Garut.....	22

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian Kimia Farma Apotek 377 Kabupaten Garut.....	13
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Izin Penelitian.....	31
Lampiran 2	Surat Pemohonan Menjadi Responden.....	32
Lampiran 3	Kuisisioner.....	33
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reabilitas.....	35
Lampiran 5	Data Responden	48
Lampiran 6	Data Jawaban Kuisisioner.....	53
Lampiran 7	Profil Apotek	62
Lampiran 8	Pengisian Kuisisioner di Apotek	65
Lampiran 9	Lembar Bimbingan	66
Lampiran 10	Lembar Hasil Pemeriksaan Plagiasi.....	67