

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGATAR .....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	3
1.3.Tujuan Penelitian .....	3
1.4.Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II STUDI PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.1.1 Standar Pelayanan Kefarmasian .....	5
2.1.2 Apotek.....	6
2.1.3 Apoteker .....	8
2.1.4 Tenaga Kerja Kefarmasian .....	9
2.1.5 Pelayanan Kefarmasian .....	10
2.1.6 Service Quality (Kualitas Jasa).....	11

2.1.7 Uji Validasi dan Reliabilitas .....	13
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Hipotesis.....	15
2.4 Kerangka Konsep .....	16
2.4.1 Gambar Kerangka Konsep.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1.Rancangan Penelitian .....	17
3.2.Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
3.3.Populasi dan Sampel .....	17
3.3.1 Kriteria Inklusi.....	19
3.3.2 Kriteria Eksklusi .....	19
3.4.Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5.Pengumpulan Data .....	21
3.6.Instrumen Penelitian.....	21
3.7.Pengolahan dan Analisis Data.....	21
3.8.Alur Penelitian .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1.Uji Validasi Dan Reliabilitas .....	24
4.1.1. Uji Validasi.....	24
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	25
4.1.3. Demografi Responden dan Kependudukan DIY .....	25
4.2.Tingkat Kepentingan Profesi Apoteker terhadap pelanggan .....	27
1. Tabel Data Presentase Tingkat Kepentingan Profesi Apoteker.....	27
4.4.Gambaran Karakteristik Pelanggan.....	28
4.4.1.Karakteristik Pelanggan.....	28
4.4. Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Apotek.....	40

4.4.1. Tingkat kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi.....	40
4.5. Keterbatasan Penelitian .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
5.1. Kesimpulan .....	43
5.2. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>