

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Tentang Apotek.....	4
2.1.1 Definisi Apotek	4
2.1.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	4
2.1.3 Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek	6
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	9
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Pasien.....	12
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mendorong Kepuasan Pasien.....	12

2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan	13
2.3.3 Faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien.....	14
2.3.4 Indikator Kepuasan Pasien	14
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	15
2.5 Profil Apotek Evita Farma Cikarang	15
2.6 Profil Apotek Central Farma Muara Banten	16
2.7 Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.8 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	20
3.1.1 Jenis Penelitian	20
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.2.1 Populasi Penelitian	20
3.2.2 Sampel Penelitian	20
3.3 Kriteria Inklusi	21
3.4 Kriteria Eksklusi	22
3.5 Teknik Sampling	22
3.6 Bahan dan Alat yang digunakan.....	22
3.6.1 Bahan	22
3.6.2 Alat	22
3.7 Variabel Penelitian	22
3.7.1 Identifikasi Variabel	22
3.7.2 Variabel Bebas	23
3.7.2 Variabel Terikat	23
3.8 Instrumen Penelitian	24
3.9 Prosedur Penelitian	25
3.10 Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28

4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Subjek Penelitian	28
4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian	28
4.2 Karakteristik Responden Apotek Evita Farma Cikarang	29
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2.2 Berdasarkan Usia	30
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan	31
4.2.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Apotek Evita Farma Cikarang	32
4.3.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	32
4.3.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	38
4.4 Hasil Keseluruhan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Apotek Evita Farma Cikarang	43
4.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Apotek Evita Farma Cikarang	45
4.6 Karakteristik Responden Apotek Central Farma Muara Banten	45
4.6.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.6.2 Berdasarkan Usia	46
4.6.3 Berdasarkan Pekerjaan	47
4.6.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.7 Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Apotek Central Farma Muara Banten	49
4.7.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	49
4.7.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	54
4.8 Hasil Keseluruhan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Apotek Central Farma Muara Banten	59
4.9 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Apotek Central Farma Muara Banten	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Hasil Penelitian yang Relevan	17
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	23
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pasien	24
Tabel 3. 3	Scoring Skala Likert	26
Tabel 3. 4	Skala Penilaian	26
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Evita Farma Cikarang	29
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek Evita Farma Cikarang	30
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek Evita Farma Cikarang	31
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Apotek Evita Farma Cikarang	32
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Apotek Evita Farma Cikarang	33
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Apotek Evita Farma Cikarang	38
Tabel 4. 7	Hasil Nilai Keseluruhan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Apotek Evita Farma Cikarang	43
Tabel 4. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek Central Farma Muara Banten	45
Tabel 4. 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek Central Farma Muara Banten	46
Tabel 4. 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek Central Farma Muara Banten	47
Tabel 4. 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Apotek Central Farma Muara Banten	48

Tabel 4.12	Distribusi Nilai Frekuensi Kualitas Pelayanan di Apotek Central Farma Muara Banten	49
Tabel 4.13	Distribusi Nilai Frekuensi Kepuasan Pasien Central Farma Muara Banten	54
Tabel 4.14	Hasil Nilai Keseluruhan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Apotek Central Farma Muara Banten	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Prosedur Penelitian	25
Gambar 4. 1	Hasil Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Apotek Evita Farma Cikarang	45
Gambar 4. 2	Hasil Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Apotek Central Farma Muara Banten	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Persetujuan	67
Lampiran 2. Kuesioner	68
Lampiran 3. Tabulasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Apotek Evita Farma Cikarang	71
Lampiran 4. Tabulasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Apotek Central Farma Muara Banten	72
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel X	73
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Y	75
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	77
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian	78
Lampiran 9. Surat Pengantar Permohonan <i>Ethical Cleareance</i>	79
Lampiran 10. Kode Etik	80
Lampiran 11. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	81
Lampiran 12. Kuesioner Oleh Responden	84

