

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	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	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Apotek	6
2.1.1. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	6
2.1.1.1. Standar Pengelolaan Sediaan Farmasi di Apotek	6
2.1.1.2. Pelayanan Farmasi Klinik.....	8
2.2. Pelayanan Obat Tanpa Resep	9
2.4. Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.1. Faktor Yang Mengukur Kepuasan Konsumen.....	13
2.4.2. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	14
2.5. Kualitas Pelayanan	14
2.5.1. Faktor yang Memberikan pengaruh Kualitas Pelayanan	15
2.5.2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	16
2.6. Apotek BUMN dan Non BUMN	17
2.6.1. Apotek Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	18
2.6.1.1. Apotek Kimia Farma Dewi Sartika	18
2.6.2. Apotek Non BUMN.....	19

2.6.2.1. Apotek Dermayu Karawang	19
2.7. Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
3.2. Alat yang digunakan.....	25
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.4. Populasi dan Sampel	25
3.5. Variabel Penelitian	27
3.5.1. Variable Independent (Variabel bebas)	27
3.5.2. Variable Dependent (Variabel terikat).....	27
3.5.3. Definisi Operasional variabel	27
3.6. Prosedur Penelitian.....	30
3.7. Analisis Data	30
3.7.1. Pengolahan Data	30
3.8. Jadwal Aktivitas	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Uji Validitas dan Realibilitas	34
4.2. Karakteristik Responden Apotek BUMN (Apotek Kimia Farma Dewi Sartika)	36
4.2.1. Berdasarkan Usia	37
4.2.2. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.3. Berdasarkan Jumlah Kunjungan	38
4.2.4. Berdasarkan Pengalaman Membeli Obat Tanpa Resep	38
4.2.5. Berdasarkan Efek Terapi Obat yang di Peroleh.....	39
4.2.6. Berdasarkan Peruntukkan Obat.....	40
4.3. Analisis Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek BUMN (Kimia Farma Dewi Sartika).	40
4.3.1. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Kualitas dan Kepuasan	40
4.3.2. Distribusi Frekuensi Ketanggapan Kualitas dan Kepuasan	46
4.3.3. Distribusi Frekuensi Jaminan Kualitas dan Kepuasan.....	48
4.3.4. Distribusi Frekuensi Empati Kualitas dan Kepuasan.....	50
4.4. Nilai Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Kimia Farma Dewi Sartika.....	52
4.4.1. Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	53

4.4.2. Hasil Antara Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan dari Tiap Dimensi.	56
4.5. Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep	57
4.6. Karakteristik Responden Apotek Non BUMN (Apotek Dermayu)	59
4.6.1. Berdasarkan Usia	60
4.6.2. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.6.3. Berdasarkan Jumlah Kunjungan	61
4.6.4. Berdasarkan Pengalaman Membeli Obat Tanpa Resep	61
4.6.5. Berdasarkan Efek Terapi Obat yang di Peroleh.....	62
4.6.6. Berdasarkan Peruntukkan Obat.....	62
4.7. Analisis Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Non BUMN (Apotek Dermayu).....	63
4.7.1. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Kualitas dan Kepuasan Pelayanan.....	63
4.7.2. Distribusi Frekuensi Kehandalan Kualitas dan Kepuasan	65
4.7.3. Distribusi Frekuensi Ketanggapan Kualitas dan Kepuasan	68
4.7.4. Distribusi Frekuensi Jaminan Kualitas dan Kepuasan.....	71
4.7.5. Distribusi Frekuensi Empati Kualitas dan Kepuasan.....	73
4.8. Nilai Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Dermayu.	75
4.8.1. Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	76
4.8.2. Hasil Antara Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan	79
4.9. Hubungan Antara Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan.....	81
4.10. Uji Normalitas	84
4.11. Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan.....	84
4.11. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN	91
RIWAYAT PENULIS	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3	Tabel Obat Wajib Apotek	11
Tabel 2.7	Tabel Hasil Penelitian Yang Relevan.....	19
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.2	Tabel Skala Penilaian Kepuasan Konsumen.....	31
Tabel 3.3	Tabel Pertanyaan Kuesioner Berdasarkan Dimensi Servqual.....	31
Tabel 3.4	Tabel Jadwal Aktivitas Penelitian.....	33
Tabel 4.2	Tabel Distribusi Frekuensi Usia Apotek BUMN	36
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Apotek BUMN.....	36
Tabel 4.4	Tabel Distribusi Frekuensi Kunjungan Apotek BUMN.....	37
Tabel 4.5	Tabel Distribusi Frekuensi Pengalaman Apotek BUMN	37
Tabel 4.6	Tabel Distribusi Frekuensi Efek Terapi Apotek BUMN.....	38
Tabel 4.7	Tabel Distribusi Frekuensi Peuntukkan Apotek BUMN.....	39
Tabel 4.8	Tabel Bukti Fisik Yang Dirasakan Apotek BUMN	39
Tabel 4.9	Tabel Bukti Fisik Yang Diharapkan Apotek BUMN.....	40
Tabel 4.10	Tabel Kehandalan Yang Dirasakan Apotek BUMN	42
Tabel 4.11	Tabel Kehandalan Yang Diharapkan Apotek BUMN.....	43
Tabel 4.12	Tabel Ketanggapan Yang Dirasakan Apotek BUMN	45
Tabel 4.13	Tabel Ketanggapan Yang Diharapkan Apotek BUMN.....	46
Tabel 4.14	Tabel Jaminan Yang Dirasakan Apotek BUMN	47
Tabel 4.15	Tabel Jaminan Yang Diharapkan Apotek BUMN	48
Tabel 4.16	Tabel Empati Yang Dirasakan Apotek BUMN.....	49
Tabel 4.17	Tabel Empati Yang Diharapkan Apotek BUMN	50
Tabel 4.18	Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Apotek BUMN	51
Tabel 4.19	Tabel Koefisien Korelasi Apotek BUMN	57
Tabel 4.20	Tabel Hasil Uji Hipotesis Apotek BUMN	57

Tabel 4.21	Tabel Distribusi Frekuensi Usia Apotek Non BUMN	58
Tabel 4.22	Tabel Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Apotek Non BUMN	59
Tabel 4.23	Tabel Distribusi Frekuensi Kunjungan Apotek Non BUMN	59
Tabel 4.24	Tabel Distribusi Frekuensi Pengalaman Apotek Non BUMN	60
Tabel 4.25	Tabel Distribusi Frekuensi Efek Terapi Apotek Non BUMN	61
Tabel 4.26	Tabel Distribusi Frekuensi Peuntukkan Apotek Non BUMN	61
Tabel 4.27	Tabel Bukti Fisik Yang Dirasakan Apotek Non BUMN	62
Tabel 4.28	Tabel Bukti Fisik Yang Diharapkan Apotek Non BUMN	63
Tabel 4.29	Tabel Kehandalan Yang Dirasakan Apotek Non BUMN	65
Tabel 4.30	Tabel Kehandalan Yang Diharapkan Apotek Non BUMN	66
Tabel 4.31	Tabel Ketanggapan Yang Dirasakan Apotek Non BUMN	67
Tabel 4.32	Tabel Ketanggapan Yang Diharapkan Apotek Non BUMN	68
Tabel 4.33	Tabel Jaminan Yang Dirasakan Apotek Non BUMN	70
Tabel 4.34	Tabel Jaminan Yang Diharapkan Apotek Non BUMN	71
Tabel 4.35	Tabel Empati Yang Dirasakan Apotek Non BUMN	72
Tabel 4.36	Tabel Empati Yang Diharapkan Apotek Non BUMN	73
Tabel 4.37	Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Apotek Non BUMN	75
Tabel 4.38	Tabel Koefisien Korelasi Apotek Non BUMN	80
Tabel 4.39	Tabel Hasil Uji Hipotesis Apotek Non BUMN	81
Tabel 4.40	Tabel Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.41	Tabel Uji <i>Wilcoxon</i> Perbandingan Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.42	Tabel Uji <i>Wilcoxon</i> Perbandingan Kepuasan Pelayanan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6	Bagan Prosedur Penelitian.....	30
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Apotek BUMN.....	56
Gambar 4.2	Gambar Kartesius Apotek Non BUMN.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lampiran Informed consent.....	93
Lampiran 2.	Lampiran Lembar Kuesioner.....	94
Lampiran 3.	Lampiran Bimbingan Tugas Akhir (Dosen Utama)	96
Lampiran 4.	Lampiran Bimbingan Tugas Akhir (Dosen Pendamping)	100
Lampiran 5.	Lampiran Contoh Informed Consent	101
Lampiran 6.	Lampiran Persetujuan Etik (<i>Ethical Approval</i>)	102
Lampiran 7.	Lampiran Surat Izin Penelitian Tugas Akhir	103
Lampiran 8.	Lampiran Surat Izin Penelitian di Apotek Dermayu)	104
Lampiran 9.	Lampiran Surat Izin Penelitian di Apotek Kimia Farma	105
Lampiran 10.	Lampiran Surat Rekomendasi Sidang Tugas Akhir	106
Lampiran 11.	Lampiran Contoh Kuesioner Yang Sudah di Isi	107
Lampiran 12.	Lampiran Data Hasil Penilaian Responden	112
Lampiran 13.	Lampiran Data Hasil Penilaian Responden	113
Lampiran 14.	Lampiran Data Responden	114
Lampiran 15.	Lampiran Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	115
Lampiran 16.	Lampiran Data Uji SPSS	117
Lampiran 17.	Lampiran Hasil Turnitin	119