

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 4 |
| 2.1 SmartDiff | 4 |
| 2.2 Aromaterapi | 5 |
| 2.3 Lavender sebagai Minyak Essential..... | 6 |
| 2.3.1 Klasifikasi Lavender | 6 |
| 2.3.2 Manfaat Lavender | 6 |
| 2.4 Kepuasan Pengguna | 7 |
| 2.4.1 Definisi Kepuasan Pengguna | 7 |
| 2.4.2 Tingkat Kepuasan Pengguna | 7 |
| 2.4.3 Metode untuk Pengukuran Kepuasan Pengguna..... | 7 |
| 2.5 Hasil Penelitian Relevan | 8 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 9 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 9 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 9 |

| | | |
|----------------------------|---|-----------|
| 3.3 | Populasi dan Sampel..... | 9 |
| 3.3.1 | Populasi | 9 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 9 |
| 3.3.3 | Jumlah Sampel | 10 |
| 3.4 | Instrumen Penelitian | 10 |
| 3.4.1 | Uji Validitas..... | 11 |
| 3.4.2 | Uji Reliabilitas..... | 11 |
| 3.5 | Variabel Penelitian | 11 |
| 3.5.1 | Variabel Terikat | 11 |
| 3.5.2 | Variabel Bebas | 11 |
| 3.5.3 | Definisi dan Batasan..... | 12 |
| 3.6 | Prosedur Penelitian | 13 |
| 3.7 | Analisis Data Kuisisioner | 13 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 16 |
| 4.1 | Uji Kelayakan Data..... | 16 |
| 4.1.1 | Uji Validitas | 16 |
| 4.1.2 | Uji Reliabilitas..... | 16 |
| 4.2 | Analisis Data Pernyataan | 17 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 17 |
| 4.2.2 | Analisis Kepuasan Pengguna..... | 18 |
| 4.2.3 | Analisis Kendala Pengguna..... | 21 |
| 4.3 | Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien..... | 21 |
| 4.3.1 | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)..... | 21 |
| 4.3.2 | Keandalan (<i>Reability</i>)..... | 22 |
| 4.3.3 | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 22 |
| 4.3.4 | Jaminan (<i>Assurancess</i>) | 23 |
| 4.3.5 | Empati (<i>Empathy</i>) | 24 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 25 |
| 5.1 | Kesimpulan | 25 |
| 5.2 | Saran | 25 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 26 |

| | |
|----------------------------|----|
| LAMPIRAN..... | 28 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 42 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 12 |
| Tabel 3. 2 Pertanyaan didalam Kuisisioner | 14 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas..... | 16 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas | 17 |
| Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden | 17 |
| Tabel 4. 4 Usia Responden..... | 18 |
| Tabel 4. 5 Analisis Data Hasil Kuisisioner | 18 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i> | 21 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Reability</i> | 22 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> | 23 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel <i>Assurances</i> | 23 |
| Tabel 4. 10 Dimensi Variabel <i>Empathy</i> | 24 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Desain dan Bentuk Smartdiff | 5 |
| Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi | 5 |
| Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian..... | 13 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Lembar Bimbingan..... | 28 |
| Lampiran 2. HaKI Aplikasi “SmartDiff” | 32 |
| Lampiran 3. Kerangka Alat “SmartDiff” | 33 |
| Lampiran 4. Hasil Alat “SmartDiff” | 34 |
| Lampiran 5. Hasil Kuisisioner..... | 35 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Validitas | 36 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas | 37 |
| Lampiran 8. Kegiatan Analisis Kepuasan Pengguna | 38 |
| Lampiran 9. Kegiatan Analisis Kepuasan Pengguna | 39 |

