

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN KATA	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Pentingnya Penelitian Diusulkan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Konsep.....	10
C. Landasan Teori.....	10
D. Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Rancangan Penelitian.....	15
B. Definisi Operasional Variabel.....	16
C. Instrumen Penelitian	18
D. Subjek dan Populasi Penelitian.....	20
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
F. Metode Pengumpulan Data.....	22
G. Cara Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Karakteristik Responden	25
B. Kuesioner Pelayanan Kefarmasian (PSQ)	30



C.	Hubungan Antara Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pelanggan ..	33
D.	Keterbatasan Penelitian.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		37
A.	Kesimpulan	37
B.	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		42