



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Batasan Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Apotek	10
B. Jasa	11
C. Kualitas Pelayanan bagi Konsumen	12
D. Kepuasan <i>Customer</i>	15
E. <i>Six Sigma</i>	16
F. Metodologi <i>Six Sigma</i>	19
G. Landasan Teori.....	24
H. Kerangka Konsep.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26



C. Materi Penelitian	27
D. Alat Penelitian	28
E. Variabel Penelitian	29
F. Definisi Operasional	29
G. Jalannya Penelitian	31
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
I. Analisis dengan Metode <i>Six Sigma</i>	34
J. Kelemahan Penelitian	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Fase <i>Define</i>	38
B. Fase <i>Measure</i>	41
C. Fase <i>Analyze</i>	43
D. Fase <i>Improve</i>	50
E. Fase <i>Control</i>	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
BAB VI. RINGKASAN	61
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84