

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Telaah Pustaka .....	5
1. Kepuasan karyawan dan pasien .....	5
2. Stres karyawan dan pasien.....	5
3. Ruang pelayanan kefarmasian .....	9
4. Apotek.....	9
5. Pasien.....	10
6. Tenaga kesehatan dan karyawan.....	11
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Konsep.....	13
D. Keterangan Empirik .....	13
E. Hipotesis.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	14

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	15
C. Populasi dan Sampel .....	15
D. Cara Pengambilan Sampel .....	15
E. Variabel Penelitian .....	17
F. Definisi Operasional Penelitian.....	17
G. Instrumen Penelitian.....	19
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	22
I. Analisis Data .....	25
J. Etika Penelitian .....	27
K. Jalannya Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Karakteristik Responden .....	29
B. Gambaran Persepsi Karyawan tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian di Apotek UGM.....	32
C. Gambaran Persepsi Pasien tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian di Apotek UGM .....	43
D. Gambaran Tingkat Kepuasan Karyawan tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian di Apotek UGM.....	49
E. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian di Apotek UGM.....	54
F. Gambaran Tingkat Stres Karyawan tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian di Apotek UGM.....	57
G. Gambaran Tingkat Stres Pasien tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian di Apotek UGM.....	59
H. Hubungan Persepsi tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Karyawan di Apotek UGM.....	61
I. Hubungan Persepsi tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek UGM.....	64
J. Hubungan Tingkat Kepuasan tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Stres Karyawan di Apotek UGM .....	66
K. Hubungan Tingkat Kepuasan tentang Desain Ruang Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Stres Pasien di Apotek UGM .....	67
L. Keterbatasan Penelitian .....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	75