

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
Abstract.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan penelitian.....	9
1.5. Manfaat penelitian.....	9
1.6. Lingkup penelitian	10
1.7. Sistematika penelitian	11

BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Apotek	13
2.2. Diet	14
2.3. Obesitas	15
2.3.1. Penentuan obesitas	16
2.4. Definisi model bisnis	17
2.5. Komponen model bisnis	18
2.6. Kanvas model bisnis	24
2.7. Definisi kualitas	25
2.8. Kualitas layanan dan dimensi kualitas layanan	26
2.9. Servicescape	28
BAB III METODA PENELITIAN.....	30
3.1. Desain penelitian.....	30
3.2. Metode pengumpulan data.....	31
3.2.1. Jenis, sumber data dan metode penyampelan	31
3.2.2. Teknik dan waktu pengumpulan data	31
3.3. Instrumen penelitian	33
3.3.1. Definisi operasional untuk penelitian kualitas layanan	33
3.3.2. Definisi operasional untuk penelitian kualitas layanan	35
3.3.3. Metoda pengukuran dan uji instrumen penelitian	36
3.4. Metode analisis data	38

3.5. Profil objek penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Analisa demografi responden	41
4.2 Analisa dan pembahasan kualitas layanan apotek dan pojok diet	45
4.3 Analisa dan pembahasan desain lingkungan layanan apotek dan Pojok diet sehat berbasi servicesscape	48
4.3.1. Ambient apotek dan pojok diet sehat	49
4.3.2. Space/functions apotek dan pojok diet sehat	50
4.3.3. Sign, symbols and artifact apotek dan pojok diet sehat	53
4.4 Model bisnis apotek dan pojok diet sehat	54
4.4.1. Segmen pelanggan apotek dan pojok diet sehat	58
4.4.2. Proposisi nilai apotek dan pojok diet sehat	58
4.4.3. Saluran apotek dan pojok diet sehat	61
4.4.4. Hubungan pelanggan apotek dan pojok diet sehat	62
4.4.5. Aktivitas utama apotek dan pojok diet sehat	63
4.4.6. Sumber daya utama apotek dan pojok diet sehat	65
4.4.7. Mitra usaha apotek dan pojok diet sehat	65
4.4.8. Sumber pendapatan apotek dan pojok diet sehat	66
4.4.9. Struktur biaya apotek dan pojok diet sehat	66
BAB V SIMPULAN	68
5.1. Simpulan.....	68
5.2. Implikasi.....	70

5.3. Keterbatasan penelitian dan saran	71
Daftar Pustaka	72