

**PEMETAAN KUALITAS PROSES PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT
JALAN PADA INSTALASI FARMASI RSUD DR MOEWARDI
MENGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE BLUEPRINT* DAN
*SERVICESCAPE***

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Sarjana Manajemen



Dosen Pembimbing:

RIKA FATIMAH P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.

Disusun oleh:

Muhamad Irfan Suwarna

14/362606/EK/19744

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2020