



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INSTISARI .....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Bagi Penulis .....	5
1.4.2 Bagi universitas :.....	5
1.4.3 Bagi Apotek .....	6
1.5 Metode Penulisan .....	6
1.5.1 Jenis penelitian.....	6
1.5.2 Sumber Data.....	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.4 Metode analisis data.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.2 Visi Dan Misi Apotek K24 .....	10
BAB III LANDASAN TEORI.....	11
3.1 Landasan Teori.....	11
3.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
3.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
3.1.1.2 Dimensi kualitas pelayanan.....	13
3.1.2 Kepuasan konsumen.....	16
3.1.2.1 Pengertian kepuasan konsumen .....	16



3.1.2.2 Mengukur Kepuasan konsumen .....	17
3.2 Penelitian terdahulu.....	21
3.3 Metodologi Penelitian .....	23
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.3.1.1. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.3.2 Pengambilan Data .....	26
3.3.3 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3.4 Teknik Analisis Data.....	31
3.3.4.1 Analisis Data Kualitatif .....	32
3.3.4.2 Analisis Data Kuantitatif.....	34
3.3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.3.5.1 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	35
3.3.5.1.1 Uji Validitas .....	35
3.3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.3.6 Analisis Regresi Berganda .....	36
3.3.6.1.Uji Hipotesis .....	37
3.3.6.1.1.Uji signifikasi simultan (uji F) .....	37
3.3.6.1.2 Pengujian secara parsial (Uji t) .....	38
3.3.6.1.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Analisis.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	40
4.1.1.1 Responden Menurut Jenis kelamin .....	40
4.1.1.2 Responden Menurut Usia.....	41
4.1.1.3 Jumlah Responden Menurut Fekuensi Kunjungan Responden.....	42
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
4.1.4 Uji Hipotesis .....	48
4.1.4.1 Uji t ( Pengujian hipotesis secara parsial) .....	48
4.1.4.2. Uji F .....	51
4.1.4.3 Koefisien Determinasi.....	52
4.2 Pembahasan.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK K24  
PUTRI PRADANI, Drs. Mohammad Halimi, M.M.**

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
LAMPIRAN .....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Jumlah Responden menurut jenis kelamin .....	40
Tabel 4.2 Jumlah Responden menurut Usia.....	41
Tabel 4.3 Jumlah responden berdasarkan Fekuensi kunjungan responden.....	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	46
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 4.9 Analisis Regresi secara bersama-sama .....	51
Tabel 4.10 R Square.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	62
Lampiran 2 Tabulasi Hasil kuesioner Kualitas pelayanan.....	66
Lampiran 3 Tabulasi Hasil kuesioner Kepuasan pelanggan .....	69