

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Apotek .....	8
2.1.1.1 Definisi Apotek.....	8
2.1.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek .....	8
2.1.1.3 Jenis-Jenis Apotek .....	9
2.1.1.4 Apotek Sebagai Perusahaan.....	12
2.1.2 Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pendukung Apotek.....	14
2.1.2.1 Definisi Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pendukung Apotek .....	14
2.1.2.2 Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pendukung di Apotek .....	14
2.1.3 Kinerja.....	17
2.1.3.1 Definisi Kinerja.....	17
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	17
2.1.3.3 Pengukuran Kinerja .....	18
2.1.4 Strategi .....	31
2.1.4.1 Definisi Strategi .....	31
2.1.4.2 Fungsi Strategi .....	31
2.1.4.3 Manajemen Strategi .....	32
2.2 Landasan Teori .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>



3.1	Desain Penelitian .....	45
3.2	Data dan Sumber Data .....	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4	Metode Analisis Data .....	49
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>53</b>
4.1	Deskripsi Data .....	53
4.2	Hasil Penelitian .....	54
4.2.1	Mereview Dasar Strategi .....	54
4.2.1.1	Gambaran Umum Apotek Dharma Husada .....	54
4.2.1.2	Kebijakan dan Strategi Apotek Dharma Husada .....	55
4.2.2	Melakukan Penilaian Kinerja .....	59
4.2.2.1	Aspek Keuangan .....	59
4.2.2.2	Aspek Operasional .....	62
4.2.2.3	Aspek Pemasaran .....	77
4.2.2.4	Aspek Sumber Daya Manusia .....	84
4.2.3	Mengambil Langkah Perbaikan .....	89
4.3	Pembahasan .....	95
4.3.1	Mereview Dasar Strategi .....	95
4.3.1.1	Gambaran Umum Apotek Dharma Husada .....	95
4.3.1.2	Strategi dan Kebijakan .....	97
4.3.2	Melakukan Penilaian Kinerja .....	102
4.3.2.1	Aspek Keuangan .....	102
4.3.2.2	Aspek Operasional .....	106
4.3.2.3	Aspek Pemasaran .....	116
4.3.2.3	Aspek Sumberdaya Manusia .....	120
4.3.3	Mengambil Langkah Perbaikan .....	123
4.3.3	Temuan Penelitian .....	126
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>129</b>
5.1	Simpulan.....	129
5.2	Saran.....	130
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
Tabel 1.1 Jumlah Apotek Tiap Kecamatan di Wilayah Yogyakarta .....	2
Tabel 2.1 Dimensi Pengukuran Kinerja.....	19
Tabel 3.1 Daftar Responden Wawancara.....	46
Tabel 4.1 Analisis Tematik Kinerja Pimpinan dan Karyawan Apotek Dharma Husada Berdasarkan Aspek Keuangan.....	59
Tabel 4.2 Analisis Tematik Kinerja Pimpinan dan Karyawan Apotek Dharma Husada Berdasarkan Aspek Operasional .....	62
Tabel 4.3 Analisis Tematik Kinerja Pimpinan dan Karyawan Apotek Dharma Husada Berdasarkan Aspek Pemasaran .....	77
Tabel 4.4 Analisis Tematik Kinerja Pimpinan dan Karyawan Apotek Dharma Husada Berdasarkan Aspek Sumber Daya Manusia .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
Gambar 1.2 Jumlah Pasien Praktik Dokter di Apotek Dharma Husada Pertama.....	3
Gambar 2.1 Model Manajemen Strategi.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Evaluasi Strategi .....	35
Gambar 2.3 Kerangka Landasan Teori .....	39
Gambar 3.1 Tahapan Pengumpulan Data .....	48
Gambar 4.1 Pemetaan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman Apotek Dharma Husada..	92