

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu.....	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Peneliti.....	8
1.5.2 Bagi Institusi.....	9
1.5.3 Bagi Perusahaan.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB 2 Landasan Teori.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
2.4 Kerangka Berpikir.....	18
<b>BAB 3 Metode Penelitian.....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Sumber Data.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel.....	22

3.5 Variabel Penelitian.....	23
3.5.1 Variabel Bebas / Independent.....	23
3.5.2 Variabel Terikat / Dependent.....	25
3.6 Definisi Operasional.....	25
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8 Metode Analisis Data.....	29
3.8.1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	29
3.8.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	29
<b>BAB 4 Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>32</b>
4.1 Deskripsi Data.....	32
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	34
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	46
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
4.3 Hasil Analisis Data.....	50
4.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	50
4.3.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	52
4.4 Pembahasan.....	56
4.4.1 Karakteristik Responden.....	56
4.4.2 Customer Satisfaction Index (CSI).....	57
4.4.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	57
<b>BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Apotek Enggal 1 Tahun Terakhir.....	5
Tabel 1.2 Pra Survey Keluhan Pelanggan.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	21
Tabel 3.2 Kriteria Pengambilan Sampel.....	23
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai $r$ .....	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Faktor Kepentingan.....	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Faktor Kepuasan.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	48
Tabel 4.9 <i>Customer Satisfaction Index Interpretation</i> .....	49
Tabel 4.10 Hasil Diagram Kartesius.....	51