

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
1. Tujuan Umum.....	11
2. Tujuan Khusus	11
F. Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN TEORETIK	13
A. Deskripsi Teoritis.....	13
1. Minat Kunjung Kembali	13
a. Pengertian Minat Kunjung Kembali.....	13
b. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi	15
2. Kepuasan Pelanggan.....	22
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
c. Peningkatan Mutu Berfokus Pelanggan	38
3. Instalasi Farmasi.....	40
a. Pengertian Farmasi.....	40
b. Kualitas Pelayanan Farmasi	42

c. Jenis Pelayanan Farmasi	45
d. Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	47
4. Kualitas Pelayanan.....	48
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	55
C. Kerangka Teoritik.....	60
D. Kerangka Konsep	61
E. Hipotesis Penelitian.....	61
F. Hubungan Antar Variabel	62
BAB III METODE PENELITIAN.....	65
A. Desain Penelitian	65
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	65
C. Populasi Dan Sampel	65
D. Metode Pengukuran.....	67
E. Definisi Operasional	67
G. Jenis Instrumen	71
F. Kisi – Kisi Instrumen	71
H. Uji Validitas Dan Realiabilitas	73
I. Pengolahan Data	75
J. Teknik Analisis Data	76
K. Hipotesis Statistika.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	87
A. Gambaran Umum.....	87
B. Hasil Penelitian.....	87
4.2.1 Analisis Deskriptif Demografi.....	87
4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	90
4.2.3 Uji Normalitas Data.....	97
4.2.4 Analisa Data.....	99
4.2.4.1 Uji SEM.....	99

4.2.5 Penilaian Model.....	102
4.2.6 Hipotesis.....	108
4.2.7 Kesimpulan Hipotesis.....	110
.....C. Temuan Penelitian.....	111
C. Pembahasan.....	112
4.2.1 Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan.....	112
4.2.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Kembali.....	115
4.2.3 Pengaruh Tangible terhadap Minat Kembali.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
A. Kesimpulan	120
5.1 Implikasi.....	120
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN.....	138