

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8

F. Definisi Operasional Variabel	20
G. Sistematika Penulisan	23

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	25
B. Kerangka Pikir Teoritis	37
C. Penelitian Terdahulu	40
D. Hipotesis	41

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	42
B. Struktur Organisasi	43
C. Visi dan Misi	44
D. Tugas	45
E. Kinerja Berdasarkan Dimensi ServQual	47
F. Keunggulan dan Fasilitas Perusahaan	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	53
B. Analisis Deskriptif ServQual dan Loyalitas Pelanggan	58
C. Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	60
D. Uji Asumsi Klasik	63
E. Analisis Regresi Linier Berganda	66
F. Pengujian Hipotesis Penelitian	67

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Jumlah Layanan Jasa Apotek di Indonesia	3
1.2	Definisi Operasional Variabel	20
2.1	Penelitian Terdahulu	40
3.1	Jadwal Operasional Apotek Jojo Berdasarkan Shift Kerja Karyawan	42
4.1	Karakteristik Responden ditinjau Berdasarkan Umur	53
4.2	Karakteristik Responden ditinjau Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3	Karakteristik Responden ditinjau Berdasarkan Pekerjaan	55
4.4	Karakteristik Responden ditinjau Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.5	Karakteristik Responden ditinjau Berdasarkan Terakhir Mengunjungi Apotek Jojo	57
4.6	Hasil Deskriptif Jawaban Responden	59
4.7	Hasil Uji Validitas	60
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	61
4.9	Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	62
4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas dalam Uji Glejser	63
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	65
4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
4.13	Hasil Uji F	68
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.15	Hasil Uji T	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1	Bagan Metode ServQual	35
2.2	Bagan Kerangka Pikir Teoritis	39
3.1	Struktur Organisasi Apotek Jojo	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Surat Pernyataan Melakukan Penelitian di Apotek Jojo

Lampiran 3 Rangkuman Hasil Jawaban Responden

Lampiran 4 Tabel Uji Validitas

Lampiran 5 Tabel Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Tabel Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Tabel Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 Tabel Uji Hipotesis

Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi