

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Kajian Teoritis	8
B. Kerangka Berpikir	17
C. Metodologi Penelitian	18
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus	28
B. Analisis Deskriptif	28
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan	
B. Saran	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel II.1	Daftar Penelitian Terdahulu	16
Tabel II.2	Tabel Operasional Variabel	19
Tabel II.3	Bobot dan Kategori Pengukuran Data	24
Tabel III.1	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel III.2	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Perusahaan	34
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas	37
Tabel III.4	Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan	38
Tabel III.5	Hasil Reliabilitas Citra Perusahaan	38
Tabel III.6	Hasil Uji Normalitas	39
Tabel III.7	Hasil Uji Linearitas	40
Tabel III.8	Hasil Uji $r$	41
Tabel III.9	Hasil Uji $t$	42
Tabel III.10	Hasil Koefisien Determinasi	43
Tabel III.11	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	44

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar I.1	Grafik SPM Unit Farmasi	5
Gambar II.1	Kerangka Berpikir	17
Gambar III.1	Diagram Jenis Kelamin Reponden	29
Gambar III.2	Diagram Usia Responden	29
Gambar III.3	Diagram Jenis Pekerjaan	30
Gambar III.4	Diagram Jumlah Kunjungan	31

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Linearitas
Lampiran 9	Uji Regresi Linear Sederhana
Lampiran 10	Uji r