

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK
AZZAM FARMA TIBAN KOTA BATAM**



IKRIMA ZAITUN

61608100821046

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
BATAM**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK
AZZAM FARMA TIBAN KOTA BATAM**



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Menyelesaikan Program
Pendidikan Sarjana Farmasi

IKRIMA ZAITUN

61608100821046

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
BATAM**

2025

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Kerangka Konseptual	34
2.3 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.4 Variabel Penelitian	40

3.5 Kerangka Konsep	40
3.6 Prosedur Penelitian.....	41
3.7 Metode Pengumpulan Data	43
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.9 Definisi Operasional.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.2 Pembahasan.....	76
4.3 Keterbatasan Penelitian	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88