

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
PERSETUJUAN TIM PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Umum.....	9
1.3.2. Tujuan Khusus.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoretis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
1.5. Sistematika Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAAAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Konsep Variabel.....	12
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2. Loyalitas pasien.....	13
2.1.3. Kepuasan pasien.....	14
2.1.4. Komunikasi dan sikap petugas farmasi.....	16
2.1.5. Kecepatan layanan.....	17