

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR SAMPUL LUAR	i
LEMBAR SAMPUL DALAM	ii
ABSTRAK	iii
BIODATA PENULIS.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERNYATAAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Industri Farmasi.....	7
B. Perusahaan Farmasi	9
C. Pemasaran (<i>Marketing</i>) Farmasi.....	13
D. <i>Medical Representative</i>	18
E. Kepuasan Kerja.....	25
F. Skala Pengukuran.....	29
G. Pengukuran Kepuasan	30
H. Kerangka Teori.....	31
I. Kerangka Konsep.....	32
J. Definisi Operasional	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	35
B. Subjek Penelitian	35
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
D. Pengumpulan Data	36
E. Pengolahan dan Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	40
B. Pembahasan.....	48

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	58
	B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Definisi Operasional	33
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Sampel	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>Supervisor (Tangible)</i>	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>Supervisor (Reliability)</i>	42
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>Supervisor (Responsiveness)</i> ..	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>Supervisor (Assurance)</i>	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>Supervisor (Empathy)</i>	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	48

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Komponen Empat P dari Bauran Pemasaran	16
Gambar 2.2 Skema Konsep Pemasaran	17
Gambar 2.3 Jenjang Karier <i>Medical Representative</i>	23
Gambar 2.4 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2.5 Kerangka Konsep	32
Gambar 4.1 Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan <i>Tangible</i>	41
Gambar 4.2 Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan <i>Reliability</i>	42
Gambar 4.3 Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	43
Gambar 4.4 Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan <i>Assurance</i>	45
Gambar 4.5 Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan <i>Empathy</i>	46
Gambar 4.6 Kepuasan <i>Supervisor</i> Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	47

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Lembar Data Sampel	64
Lampiran 2. Lembar Kuesioner Responden.....	66
Lampiran 3. Alur Penelitian.....	72
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Karakteristik Sampel.....	73
Lampiran 5. Hasil Pengisian Kuesioner.....	75
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	77
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 8. Surat Bukti Penelitian.....	80
Lampiran 9. Lembar Konsultasi.....	82
Lampiran 10. Lembar Perbaikan.....	87