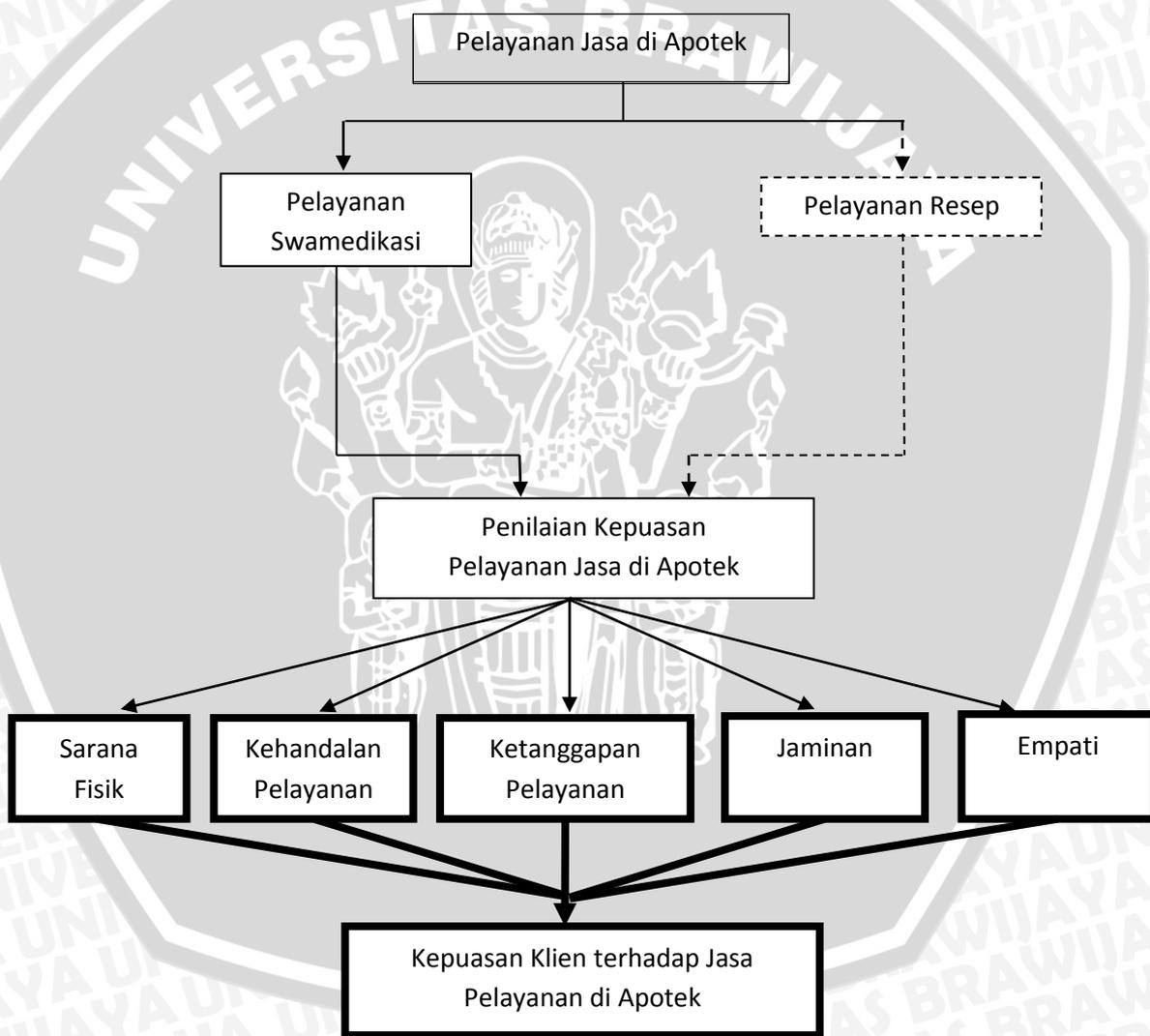


BAB 3

KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Konsep



Keterangan:

-  = variabel atau objek yang diteliti
-  = variabel yang tidak diteliti
-  = variabel utama yang diteliti
-  = alur berjalannya variabel yang diteliti
-  = alur berjalannya variabel yang tidak diteliti

Penelitian ini dilakukan di apotek di wilayah Kecamatan Klojen, Kota Malang dengan responden klien apotek yang melakukan swamedikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah gambaran kepuasan klien swamedikasi terhadap pelayanan apotek berdasarkan aspek sarana fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan variabel sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang mempengaruhi kepuasan klien pada pelayanan swamedikasi oleh petugas apotek di apotek Kecamatan Klojen Kota Malang.

