

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konsep.....	6
F. Metode Penelitian.....	9
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	9
2. Subjek Penelitian.....	10
3. Tahap-tahap Penelitian.....	11
4. Jenis dan Sumber Data.....	14
5. Teknik Pengumpulan Data.....	15
6. Teknik Analisis Data.....	16
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	17
G. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritik.....	20
1. Bimbingan dan Konseling Islam.....	20
a. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam.....	20
b. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam.....	22
c. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam.....	23
d. Unsur – unsur Bimbingan dan Konseling Islam.....	24
e. Asas – asas Bimbingan dan Konseling Islam.....	26
f. Prinsip – prinsip Bimbingan dan Konseling Islam.....	29
g. Langkah – langkah Bimbingan dan Konseling Islam.....	32
2. Keterampilan Komunikasi Konseling.....	33
a. Pengertian Keterampilan Komunikasi Konseling.....	33
b. Proses Keterampilan Komunikasi Konseling.....	34
c. Relasi terapeutik.....	38

3. Pelayanan Kefarmasian.....	39
a. Pengertian Pelayanan Kefarmasian.....	39
b. Pelaksana Tehnis Farmasi.....	40
c. Proses Penyuluhan.....	40
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	41

### BAB III : PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
2. Deskripsi Konselor.....	51
3. Deskripsi Klien .....	52
4. Deskripsi Masalah.....	54
B. Deskripsi Hasil Penelitian	
1. Proses Keterampilan Komunikasi Konseling Dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda.....	55
1.1 Teknik keterampilan komunikasi konseling yang diajarkan pada asisten apoteker.....	67
2. Keberhasilan Keterampilan Komunikasi Konseling Dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.....	70

### BAB IV : ANALISIS DATA

A. Analisis Data Keterampilan Komunikasi Konseling Dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya .....	95
B. Analisis Data Keberhasilan Keterampilan Komunikasi Konseling Dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.....	99

### BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	106

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Proses keterampilan komunikasi konseling pada Wiwik Rahayu .....	55
Tabel 1.2 Proses keterampilan komunikasi konseling pada Yasmin Wagle.....	61
Tabel 2.1 Observasi keterampilan komunikasi konseling pada pelanggan.....	72
Tabel 2.2 Observasi keterampilan komunikasi konseling pada pelanggan.....	84
Tabel 3.1 Perbedaan perilaku teman sejawat sebelum dan sesudah proses Bimbingan.....	101
Tabel 3.2 Pedoman wawancara terhadap pelanggan.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wawancara konseling dengan teman sejawat(Wiwik) .....	61
Gambar 1.2 Wawancara konseling dengan teman sejawat (Yasmin).....	67
Gambar 2.1 Pelayanan teman sejawat terhadap pelanggan .....	72
Gambar 2.2 Pelayanan teman sejawat terhadap pelanggan .....	84