

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK BETOYO
MANYAR GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR



ANTIKA DEWI

NIM.201702003

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK BETOYO
MANYAR GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli
Madya Farmasi

Oleh :

ANTIKA DEWI

NIM. 201702003

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat-Nya laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan tanpa banyak gangguan dan hambatan. Penyusunan laporan ini tidak mampu penulis susun sendiri tanpa bantuan moril dan material dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan ini, rasa terima kasih penyusun ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bapakdr. Abdur Rivai M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Ibu Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T, selaku Ketua Program Studi D3 Farmasidan selaku pembimbing 1 yang selalu membimbing dan memberi arahan yang baik kepada penulis dalam pengerjaan laporan ini.
4. Ibu Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing 2 yang selalu membimbing dan memberi arahan yang baik kepada penulis dalam pengerjaan laporan ini.
5. Farizah Izazi, M. Farm., Apt, selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya laporan ini.
6. Janatun Naimah, S.Si., M.Si., selaku penguji saya yang telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya laporan ini.
7. Kedua orang tua, adikku dan kakakku yang selalu memberikan semangat, doa, kasih sayang dan dukungan baik secara moral maupun material.
8. Teman – teman kelas A angkatan 2017 yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan dalam pengerjaan laporan ini.
9. Tim riwa-riwi ade, lala, mbak anggung, wulan, farha, ismaul, helmi, dita, fiva, yoga yang selalu membantu, mendukung, menemani dan selalu mendengarkan keluh kesah saya hingga selesainya laporan ini.

10. Sahabat seperjuangan “Keris Sakti” yang selalu memberikan semangat dan saran pada laporan ini hingga selesai.

11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Akhirnya semoga laporan ini nantinya banyak membantu dan berguna bagi penyusun dan semua yang membaca laporan ini. Kritik dan saran yang membangun, penyusun selalu harapkan demi sempurnanya laporan ini di kemudian hari.

Gresik, 7 Juni 2020

Antika Dewi



TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK BETOYO MANYAR GRESIK

ANTIKA DEWI

ABSTRAK

Pelayanan yang memuaskan konsumen akan meningkatkan kesetiaan konsumen. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di apotek perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi, yaitu salah satunya pelayanan swamedikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di apotek. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Instrumen penelitian ini adalah berupa kuesioner analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan teknik *accidental sampling* dan 30 responden. Data yang diperoleh akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel nilai rata-rata. Hasil dari penelitian menunjukkan: mayoritas konsumen datang di apotek lebih dari 5 kali (70%); mayoritas konsumen menjawab kuesioner tentang tujuan beli/tebus obat diperoleh hasil yang sama, yaitu untuk diri sendiri 50% dan untuk anak/keluarga 50%. Tingkat kepuasan konsumen di Apotek Betoyo, Dikategorikan puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,81 terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (3,95, 4,00, 4,02, 5,39, dan 3,57).

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan Konsumen, Swamedikasi.

CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF SWAMEDICATION SERVICES IN BETOYO MANYAR GRESIK PHARMACY

ANTIKA DEWI

ABSTRACT

Services that satisfy consumers will increase consumer loyalty. To ensure the quality of pharmaceutical services in pharmacies, it is necessary to evaluate the quality of pharmacy services, one of which is self-medicated services. This study aims to determine the level of customer satisfaction with self-medicated services in pharmacies. This research is quantitative descriptive. The research instrument is a questionnaire to analyze customer satisfaction with self-medicated services. The sampling technique used was accidental sampling technique and 30 respondents. The data obtained will be analyzed and presented in the form of a table of average values. The results of the study showed: the majority of consumers came to the pharmacy more than 5 times (70%); the majority of consumers answered the questionnaire about the purpose of buying / redeeming drugs obtained the same results, namely for yourself 50% and for children / families 50%. The level of customer satisfaction at the Betojo Pharmacy, categorized as satisfied with an average value of 3.81 on the five dimensions of service quality (3.95, 4.00, 4.02, 5.39, and 3.57).

Keywords: Pharmacy, Consumer Satisfaction, Swamedication.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kepuasan Konsumen	4
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Tinjauan Tentang Apotek	9
2.4 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	10
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian.....	19
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.4 Pengumpulan Data	20
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	21
3.6 Uji Validitas Kuesioner.....	22
3.7 Jadwal Penelitian	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Karakteristik Responden.....	24
4.2 Kepuasan Konsumen	27
4.3 Hasil Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen	33

BAB 5 PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	24
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	26
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat.....	26
Penghasilan/ Bulan.....	26
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Anda Datang Di Apotek.....	27
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Obat yang dibeli/ terus untuk	27
Tabel 4.8 Jawaban Dimensi Keandalan	28
Tabel 4.9 Jawaban Dimensi Ketanggapan	29
Tabel 4.10 Jawaban Dimensi Jaminan.....	30
Tabel 4.11 Jawaban Dimensi Empati.....	31
Tabel 4.12 Jawaban Fasilitas Berwujud.....	32
Tabel 4.13 Hasil Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen.....	33

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	36
Lampiran 2. Data Perhitungan Kepuasan Konsumen	41

