

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK NARENDRA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



MUHAMMAD BASOFI MUJIBURRAKHMAN
NIM. 201702015

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK NARENDRA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi

Oleh:

MUHAMMAD BASOFT MUJIBURRAKHMAN

NIM:201702015



**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2020

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, nikmat, serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Narendra” Laporan Tugas Akhir (LTA) ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dalam proses penyelesaian laporan ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bapak dr. Abdul Rivai, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Ibu apt. Diah Ratnasari S.Farm., M.T., selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak dr. Abdul Rivai, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, pengarah, bimbingan, masukan, petunjuk dan meluangkan waktu hingga penulisan laporan tugas akhir terselesaikan.
5. Ibu Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing atau memberi arahan kepada penulis selama ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu.
6. Bapak Heru Baskoro, S.Sos., MM., selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan saran-saran.
7. Seluruh Dosen Studi DIII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, yang telah banyak memberi bekal ilmu, berbagi pengalaman dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Bapak dan Ibuku tercinta (Drs. Mufid, MM. dan Munawaroh, S.Pd.i) yang telah memberikan, dukungan, semangat, perhatian, kasih sayang doa'nya

yang tak pernah putus kepada penulis sehingga laporan tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik.

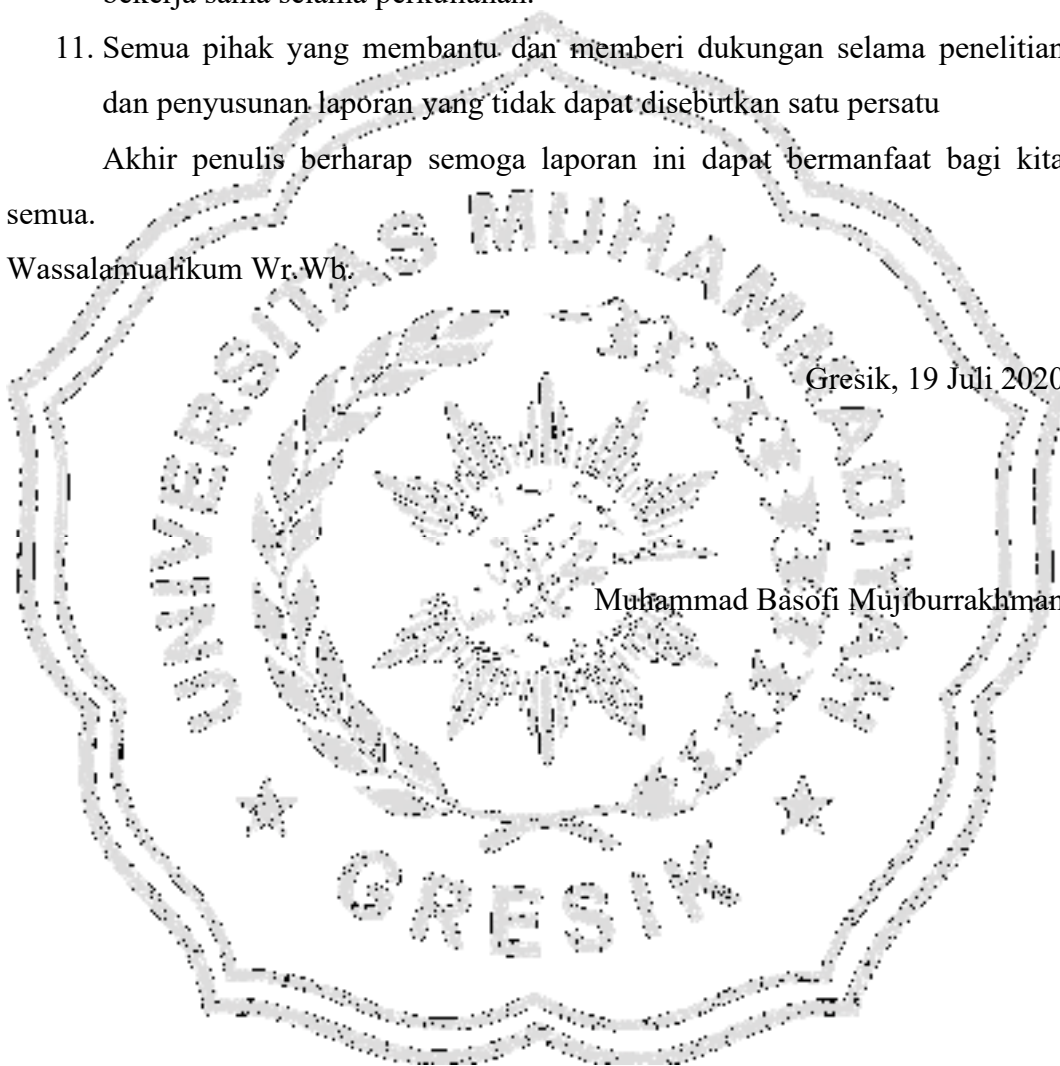
9. Saudaraku tercinta apt. Nailul Farokh, S.Farm. dan Akhmad Zainul Abidin, S.E. yang telah memberikan dukungan dan motivasinya sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman – teman Farmasi angkatan 2017 yang mendukung dan bekerja sama selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang membantu dan memberi dukungan selama penelitian dan penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhir penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamuhalikum Wr.Wb.

Gresik, 19 Juli 2020

Muhammad Basofi Mujiburrakhman



TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK NARENDRA

MUHAMMAD BASOFI MUJIBURRAKHMAN

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan pula sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek. Masalah penelitian adalah di 70% pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan di Apotek Narendra. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Apotek Narendra. Jenis penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif kuantitatif. Instrumen penelitian adalah kuesioner yang menggunakan skala likert lima dimensi, yaitu dimensi keandalan pelayanan atau *reliability*, dimensi ketanggapan pelayanan atau *responsiveness*, dimensi jaminan atau *assurance*, dimensi empati atau *Empathy* dan dimensi berwujud atau *tangible*. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Narendra dikategorikan puas dengan rata-rata 56%, dimana dimensi bukti fisik sebesar 55,3% puas, pada dimensi kehandalan sebesar 57,4% puas, pada dimensi ketanggapan sebesar 59,6% puas, pada dimensi keyakinan sebesar 59,6% puas dan pada dimensi empati sebesar 46,8% puas.

Kata Kunci : *Apotek, Kepuasan, Pelayanan kefarmasian.*

SATISFACTION PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE NARENDRA PHARMACY

MUHAMMAD BASOFI MUJIBURRAKHMAN

ABSTRACT

Satisfaction is the level of consumer feeling after comparing the performance and perceived results of a service. Satisfied customers have an impact on customer interest to return to the same pharmacy and also as a word of mouth promotion tool for other potential customers that can have a very positive effect on the pharmacy business. The research problem is that 70% of customers are dissatisfied with the services provided at Narendra Pharmacy. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction at Narendra Pharmacy. This type of research is quantitative descriptive observational. The research instrument was a questionnaire using a five-dimensional Likert scale, namely the dimensions of service reliability or reliability, the dimension of service responsiveness or responsiveness, the dimension of assurance or assurance, the empathy dimension and tangible or tangible. The results of this study indicate the level of pharmacy service satisfaction at Narendra Pharmacy is categorized as satisfied with an average of 50%, where the physical evidence dimension of 55.3% is satisfied, the reliability dimension is 57.4% satisfied, the responsiveness dimension is 59.6% satisfied, on the confidence dimension of 59.6% satisfied and on the empathy dimension of 46.8% satisfied.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction, Pharmaceutical Services.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	6
ABSTRACT.....	7
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Apotek	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1 Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validasi Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Distribusi Konsumen berdasarkan jenis kelamin dan Usia di Apotek Narendra.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan pada dimensi bukti fisik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan pada dimensi kehandalan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan pada dimensi ketanggapan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan pada dimensi Keyakinan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan pada dimensi empati.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Kepuasan pelayanan kefarmasian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabel Induk Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.