

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PROFIL KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KIMIA  
FARMA USMAN SADAR**



**M.RIFAL AFIF HIDAYATULLAH**

**NIM 201702052**

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

**2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “PROFIL KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KIMIA FARMA USMAN SADAR GRESIK” . Laporan Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dari Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak. Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

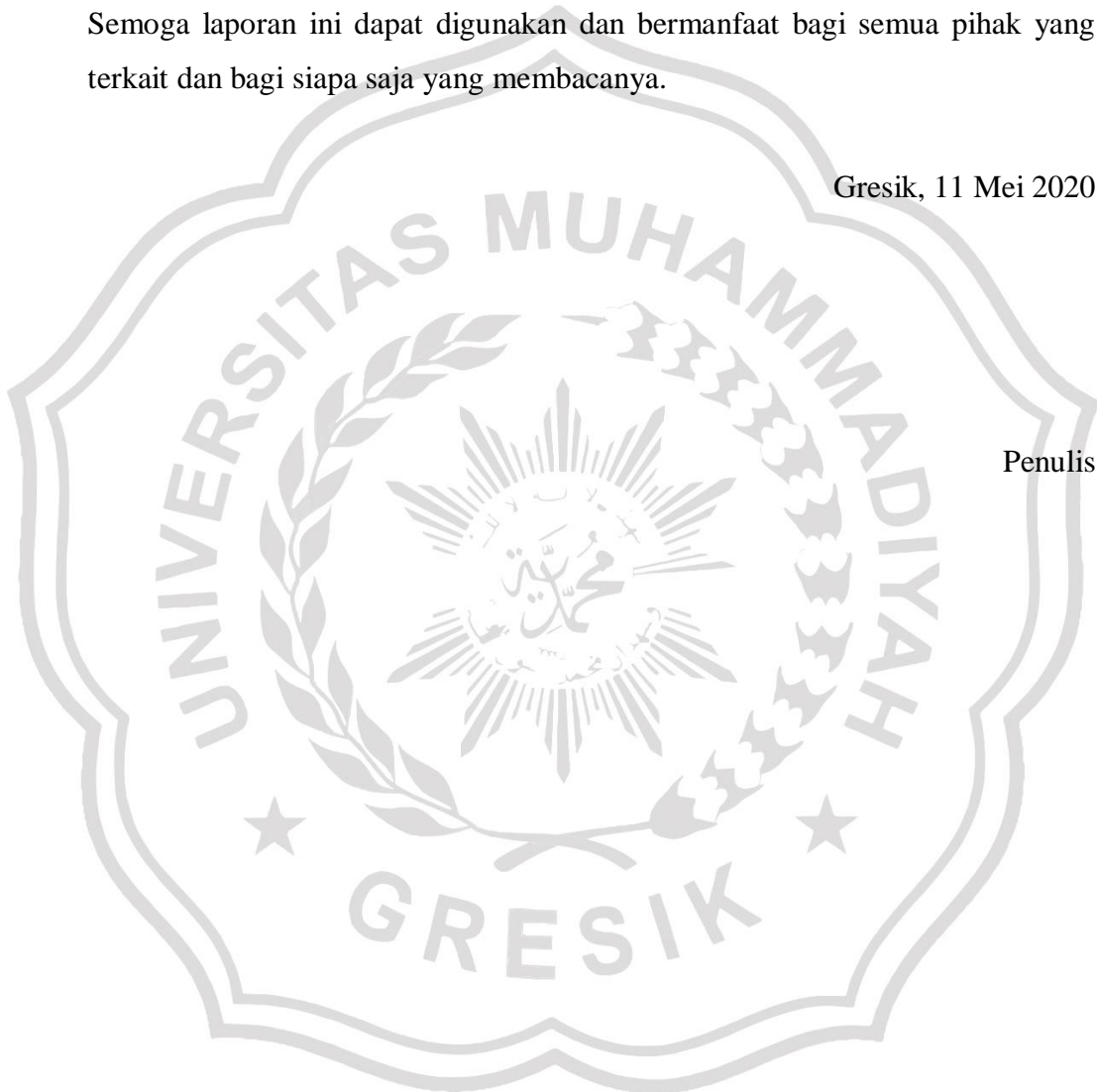
1. Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik yaitu prof. Dr. Ir. Setya Budi, M.S
2. Dekan Fakultas Kesehatan yaitu dr H Abdur Rivai M.Kes
3. Ibu Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik
4. Ibu Anindi Lupita Nasyanka, S.Farm., M.Farm., Apt. selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
5. Bapak Pemta Tiadeka, S.Si.,M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
6. Ibu (penguji 3) selaku dosen penguji laporan tugas akhir.
7. Ibu Dr. Dian Nurmawati, S.Si., M.Farm., Apt. selaku kepala Kimia Farma Unit Bisnis Gresik.
8. Segenap karyawan di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan Penelitian.
9. Bapak Sanhaji S.Pd dan Ibu Zaimah Fitriah selaku orang tua tersayang yang sangat saya cintai sebagai wujud baktiku karena mereka yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, didikan, do`a, semangat, dan dukungan untuk dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
10. Teman-teman satu angkatan dan satu perjuangan farmasi angkatan 2017.

11. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik ini masih banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya bila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga laporan ini dapat digunakan dan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dan bagi siapa saja yang membacanya.

Gresik, 11 Mei 2020

Penulis



# **PROFIL KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KIMIA FARMA USMAN SADAR**

M.RIFAL AFIF HIDAYATULLAH

## **ABSTRAK**

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan tempat di lakukannya praktek kefarmasian. Sebuah apotek dalam melakukan pelayanan swamedikasi harus menjaga mutu pelayanan, obat serta jasa yang diberikan kepada pasien. Salah satu cara untuk mengetahui kualitas layanan yaitu dengan mengukur kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui profil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik. Penelitian ini termasuk penelitian survey dengan analisa data secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar. Teknik yang di gunakan adalah *accidental sampling* dengan menggunakan kuesioner berupa *rating scale*. Kepuasan yang diamati dalam penelitian ini yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik. Sampel yang diambil sebanyak 84 pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik yang diambil pada bulan Mei 2020. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 84 responden yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 90,92% dengan klasifikasi sangat puas.

**Kata Kunci :** *swamedikasi, kepuasan pelanggan, Apotek Kimia Farma Usman Sadar*

## **COSTUMER SATISFACTION FOR SELF-MEDICATION SERVICE**

### **KIMIA FARMA USMAN SADAR PHARMACY**

**M.RIFAL AFIF HIDAYATULLAH**

#### **ABSTRACT**

Pharmacy store is one of the most health facility to doing pharmaceutical practice. A pharmacy in self-medication must be keep the quality service, drug also a service has give to patient. One of the most way to knowed the quality of a service is measure customer satisfaction using a questionnaire. This research purpose to know customer satisfaction profile to Kimia Farma Usman sadar Gresik Pharmacy. The research method also include a survey research with data analysis descriptively. Population in this research is self-medication patient in Kimia Farma Usman Sadar. Technique used is accidental sampling with using questionnaire rating scale. The observing satisfaction in this research is reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible self-authentication in Kimia Farma Usman Sadar Pharmacy. Sample is taken from 84 patient who had self-medication in Kimia Farma Usman Sadar Pharmacy in Mei 2020. Research result from 84 respondent self-medication in Kimia Farma Usman Sadar Pharmacy gained result of satisfaction level of costumer in 90,92% with very satisfied clarification.

Keyword : self-medication, customer satisfaction, and Kimia Farma Pharmacy.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LAPORAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b><u>LEMBAR PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS</u></b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>5</b>
2.1 Apotek.....	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	5
2.3 Pelayanan swamedikasi.....	6
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	9
2.4.3 Pengukuran kepuasan pelanggan .....	10
2.5 Alur pelayanan Swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar .....	11

2.6 Jenis jenis obat pada pelayanan swamedikasi .....	12
2.6.1 Obat bebas .....	12
2.6.2 Obat Bebas Terbatas .....	13
2.6.3 Obat Wajib Apotek.....	13
2.6.4 Food Suplement.....	14
<b><u>BAB III</u> METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Rancangan penelitian .....	16
3.2 Waktu dan Tempat penelitian.....	16
3.3 Populasi dan sampel.....	16
3.3.1 Populasi penelitian.....	16
3.3.2 Sampel Penelitian .....	16
3.4 Pengumpulan Data.....	17
3.5 Pengolahan dan analisis data.....	18
3.5.1 Teknik analisis data.....	18
3.5.2 Skala Pengukuran .....	18
<b><u>BAB IV</u> HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	21
4.2 Data Umum (Karakteristik responden) .....	24
4.3 Data Khusus (Tingkat Kepuasan Pelanggan).....	27
4.3.1 Dimensi Keandalan (Reliability).....	27
4.3.2 Dimensi Ketanggapan (responsivess) .....	29
4.3.3 Dimensi Jaminan(Assurance).....	30
4.3.4 Dimensi Empati (Emphaty) .....	32
4.3.5 Dimensi berwujud (Tangible).....	33
4.4 Tingkat Kepuasan Pasien .....	35
<b><u>BAB V</u> KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>37</b>
5.1. Kesimpulan.....	37

5.2.Saran .....37

**DAFTAR PUSTAKA.....38**

**LAMPIRAN.....41**





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Obat Bebas .....	12
Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas .....	13
Gambar 2.3 Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas .....	13



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria interpretasi skor dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.20



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Jadwal Penelitian Laporan Tugas Akhir.....	42
Lampiran 1. 2 Kuesioner penelitian.....	43
Lampiran 1. 3 Hasil uji validitas dan reabilitas .....	45
Lampiran 1. 4 Hasil Uji Plagiarisme.....	47

