

**PROFIL KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN SELAMA PANDEMI *COVID-19* DI APOTEK
ZAFF FARMA GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR



ENNI NOVRIANTI

NIM. 191105020

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

2022

**PROFIL KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI APOTEK
ZAFF FARMA GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Farmasi

Oleh :

Enni Novrianti

NIM. 191105020

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

2022

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN SELAMA COVID-19 DI APOTEK ZAFF FARMA GRESIK

ENNI NOVRIANTI

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian dikatakan berkualitas, apabila pengguna pelayanan jasa merasakan puas atas pelayanan kefarmasian yang diterima dengan standar yang telah ditetapkan. Apotek Zaff Farma adalah salah satu usaha milik perorangan yang berada di Jl. KH. Syafi'i No. 7D Gresik dan berdiri sejak tanggal 15 Maret 2020. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Zaff Farma selama pandemi COVID-19, maka perlu dilakukan evaluasi dengan melihat profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kefarmasian selama pandemi COVID-19 di Apotek Zaff Farma. Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan metode survei menggunakan analisa data secara deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menebus obat di Apotek Zaff Farma pada bulan Maret 2022. Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh dari catatan jumlah kunjungan harian pada bulan November 2021-Januari 2022, terdapat 4.221 orang yang menebus obat di Apotek Zaff Farma. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus *slovin* dengan rata-rata per bulan jumlah kunjungan konsumen pada bulan November 2021-Januari 2022 sebanyak 1.407 dan diperoleh sebanyak 93 responden pada bulan Maret 2022. Adapun hasil penelitian menunjukkan profil kepuasan konsumen sebesar 88,5% dengan klasifikasi sangat puas.

Kata kunci: Apotek, kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, Zaff Farma.

PROFILE OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES DURING COVID-19 AT APOTEK ZAFF FARMA GRESIK

ENNI NOVRIANTI

ABSTRACT

Pharmaceutical services are said to be of high quality, if service users feel satisfaction with pharmaceutical services received with predetermined standards. Zaff Farma Pharmacy is one of the privately owned businesses located on Jl. KH. Shafi'i No. 7D Gresik and was established on March 15, 2020. As an effort to improve pharmaceutical services at Zaff Farma Pharmacy during the COVID-19 pandemic, it is necessary to evaluate by looking at the profile of consumer satisfaction with pharmaceutical services during the COVID-19 pandemic. The purpose of this study was to determine pharmaceutical services during the COVID-19 pandemic at Zaff Farma Pharmacy. This research is a non-experimental research with a survey method using descriptive quantitative data analysis. The population in this study were all consumers who redeemed drugs at Zaff Farma Pharmacy in March 2022. Based on visit data obtained from records of daily visits in November 2021-January 2022, there were 4,221 people who redeemed drugs at Zaff Farma Pharmacy. Sampling using accidental sampling technique. The sample in this study was calculated based on the slovin formula with an average monthly number of consumer visits in November 2021-January 2022 as many as 1,407 and obtained as many as 93 respondents in March 2022. The results of the study show a consumer satisfaction profile of 88.5% with classification very satisfied.

Keywords: Pharmacies, customer satisfaction, pharmaceutical services, Zaff Farma.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN SELAMA COVID-19 DI APOTEK ZAFF FARMA 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 Ibu Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Psikolog., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
- 2 Ibu Dr. Siti Hamidah, SST., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
- 3 Ibu Apt. Diah Ratnasari, S.Farm., M.T., selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
- 4 Ibu Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
- 5 Ibu Apt. Anindi Lupita Nasyanka, S.Farm., M.Farm., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
- 6 Ibu Janatun Na'imah, S.Si., M.Si., selaku dosen penguji Laporan Tugas Akhir.
- 7 Ibu Apt. Putri Wardhani, S. Farm., selaku Pemilik Sarana Apotek Zaff Farma Gresik.
- 8 Segenap karyawan di Apotek Zaff Farma Gresik yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
- 9 Bapak Badri Usman dan Ibu Risusmah (almh) selaku orang tua 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.

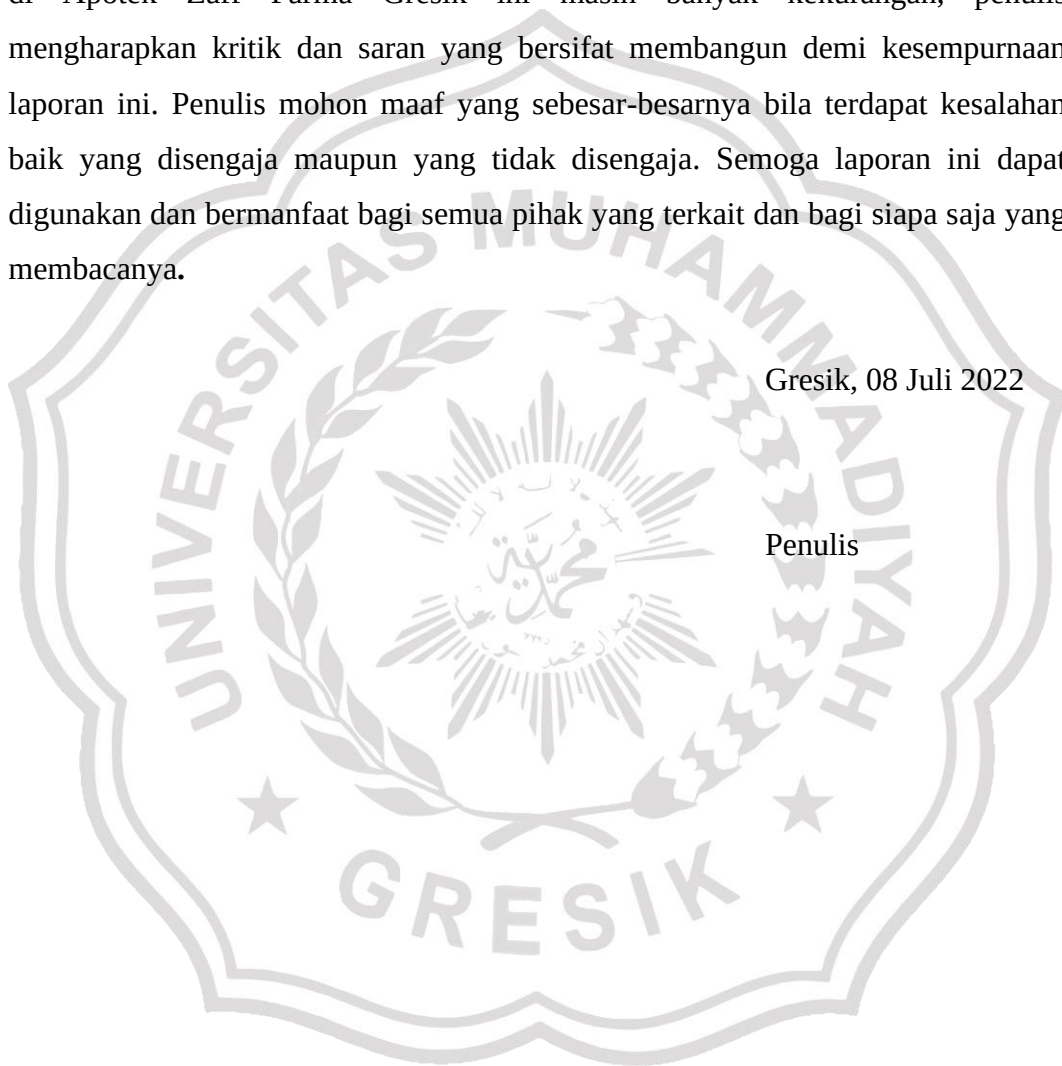
10 Teman-teman satu angkatan dan satu perjuangan farmasi angkatan 2019.

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 Zaff Farma 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, 08 Juli 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERTANYAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat penulisan.....	3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Apotek	5
2.2.1 Pengertian Apotek.....	5
2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5
2.2.3 Inovasi Pelayanan Kefarmasian Selama Pandemi COVID-19	6
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	8
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	9
2.3 Kerangka Konseptual	10
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Rancangan Penelitian	11
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
3.3 Populasi dan Sampel.....	11
3.3.1 Populasi.....	11
3.3.2 Sampel	11
3.4 Pengumpulan data.....	12
3.5 Pengolahan dan Analisa Data	13
3.5.1 Pengolahan Data	13
3.5.2 Analisa Data.....	14
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1. Karakteristik Responden.....	17
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	17
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan umur	17
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	18
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	19
4.2. Data Khusus (Tingkat Kepuasan Konsumen)	19
4.2.1 Dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>).....	19
4.2.2 Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	20
4.2.3 Dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	21

4.2.4 Dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	22
4.2.5 Dimensi empati (<i>empathy</i>).....	23
4.3. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Interpretasi Skor dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	13
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	17
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan umur	17
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	18
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	19
Tabel 4.5	Hasil kepuasan konsumen berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible)	20
Tabel 4.6	Hasil kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (<i>reliability</i>).....	21
Tabel 4.7	Hasil kepuasan berdasarkan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	22
Tabel 4.8	Hasil kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	23
Tabel 4.9	Hasil kepuasan berdasarkan dimensi empati (<i>empathy</i>)	24
Tabel 4.10	Profil kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi COVID-19 di Apotek Zaff Farma Gresik.....	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka konseptual	10
------------	---------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian	30
Lampiran 2	Kuesioner penelitian	31
Lampiran 3	Hasil SPSS uji validitas kuesioner	35
Lampiran 4	Hasil SPSS uji reliabilitas kuesioner	36
Lampiran 5	Lembar Revisi Seminar Proposal Laporan Tugas Akhir (LTA)	37
Lampiran 6	Surat Permohonan Ijin Penelitian LTA	40
Lampiran 7	Surat Balasan Surat Permohonan Ijin Penelitian LTA	41
Lampiran 8	Dokumentasi Penelitian	42
Lampiran 9	Contoh kuesioner yang telah diisi responden	43
Lampiran 10	Hasil rekap data kuesioner penelitian	47
Lampiran 11	Hasil SPSS Data Karakteristik Responden	48
Lampiran 12	Lembar Revisi Seminar Hasil Laporan Tugas Akhir	50
Lampiran 13	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing	53

