

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI
APOTEK MIDA FARMA GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR



ANJAR MUTIARA ANDINI

NIM. 201502021

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020**

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI
APOTEK MIDA FARMA GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi

Oleh:

ANJAR MUTIARA ANDINI

NIM. 20502021

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

2020

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayat-Nya Laporan Tugas Akhir dengan judul **“KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK MIDA FARMA GRESIK”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah keharibaan Muhammad SAW. yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Selama proses penyusunan LTA ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil kepada kami. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Setya Budi, M.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Bapak dr. Abdur Rivai, M. Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Ibu Diah Ratnasari, S. Farm., Apt., M. T, selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik
4. Ibu Riskha Aulia, S. Farm., Apt., M. Si, selaku Dosen Pembimbing LTA, terimakasih telah memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya LTA ini.
5. Ibu Janatun Na'imah, S. Si, M. Si, selaku penguji, terimakasih telah memberikan saran serta masukan dalam LTA ini.
6. Ibu Dra. Setyarini, Apt, selaku Apoteker di apotek Mida Farma Gresik yang telah membimbing, memberikan petunjuk, saran serta motivasi suport sehingga sampai terselainya Laporan Tugas Akhir ini
7. Khususnya kepada orang tua, mertua, saudara yg telah memberikan doa dorongan dan semangat yang positif dalam menyelesaikan kuliah di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik.
8. Orang-orang terhebat saya dan teristimewa yang ada dalam keluarga kecil saya yaitu suami (Heri Prianto), dan anak saya (Fairuz Arkananta Ramadhan) terimakasih telah membantu dan memberikan dorongan, motivasi sampai terselesainya laporan ini.

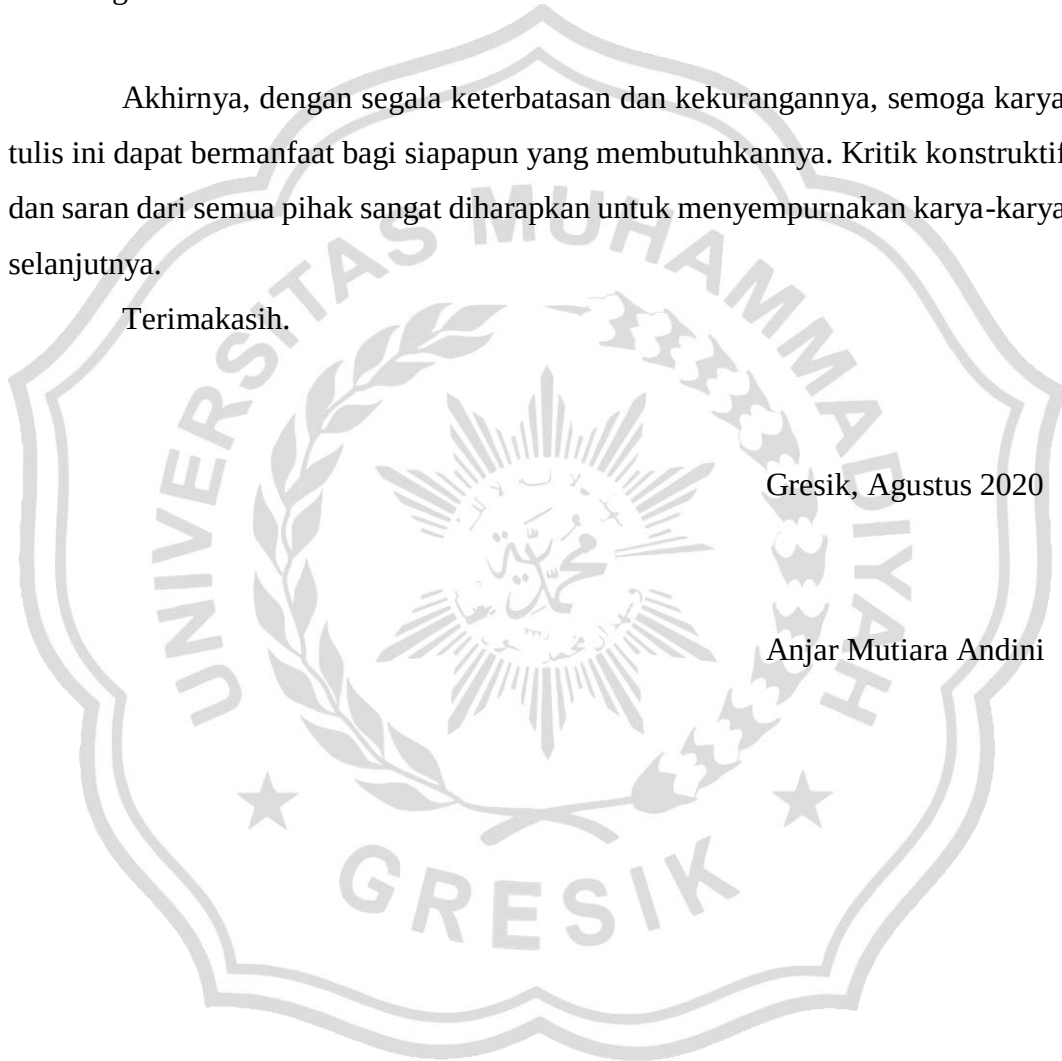
9. Semua pihak teman-teman dari kalangan kerja di Apotek Mida Farma Gresik. Terimakasih telah membantu saya dan mensupport saya, mendengarkan keluhan saya Mereka orang-orang terbaik (Ibu Endah Liniarti, Khofifah, Fitri).
10. Semua pihak termasuk teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya, baik berupa moril maupun materiil hingga LTA (Laporan Tugas Akhir) ini dapat selesai dengan baik.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan karya-karya selanjutnya.

Terimakasih.

Gresik, Agustus 2020

Anjar Mutiara Andini



KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK MIDA FARMA GRESIK

ANJAR MUTIARA ANDINI

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Mida Farma Gresik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang ke apotek, dengan sampel sebanyak 50 orang yang dipilih secara acak. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar dan diisi langsung oleh responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Apotek Mida Farma Gresik berdasarkan 4 dimensi yaitu: *reability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible* mencapai kepuasan dan harus bisa dipertahankan, dengan perolehan skor *reability* sebesar 2,96, *responsiveness* sebesar 2,56, *emphaty* sebesar 2,80 dan *tangible* sebesar 3,29. Kepuasan pelanggan bersifat dinamis, artinya bahwa harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan akan mengalami perubahan seiring dengan waktu yang dipengaruhi banyak faktor, namun dalam penelitian ini yang sangat berpengaruh dalam pelayanan adalah dimensi wujud (*tangible*).

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan, *Reability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Tangible*.

CUSTOMER SATISFACTION AGAINST SERVICE IN PHARMACY MIDA FARMA GRESIK

ANJAR MUTIARA ANDINI

ABSTRACT

Customer satisfaction is the overall attitude shown by customers for goods or services after they acquire and use them. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with services at the Mida Farma Gresik Pharmacy. This research uses descriptive and verification research methods. The population in this study were all customers who came to the pharmacy, with a sample of 50 people who were randomly selected. Data collection techniques were carried out using questionnaires that were distributed and filled in directly by the respondents. The results showed that customer satisfaction at Apotek Mida Farma Gresik based on 4 dimensions, namely: reliability, responsiveness, empathy and tangibility to achieve satisfaction and must be maintained, with a reliability score of 2.96, responsiveness of 2.56, empathy of 2.80 and tangible 3.29. Customer satisfaction is dynamic, meaning that customer expectations of a waiter will change over time which are influenced by many factors, but in this study what really influences service is the tangible dimension.

Key Words : Customer Service, Reability, Responsiveness, Emphaty, Tangible.

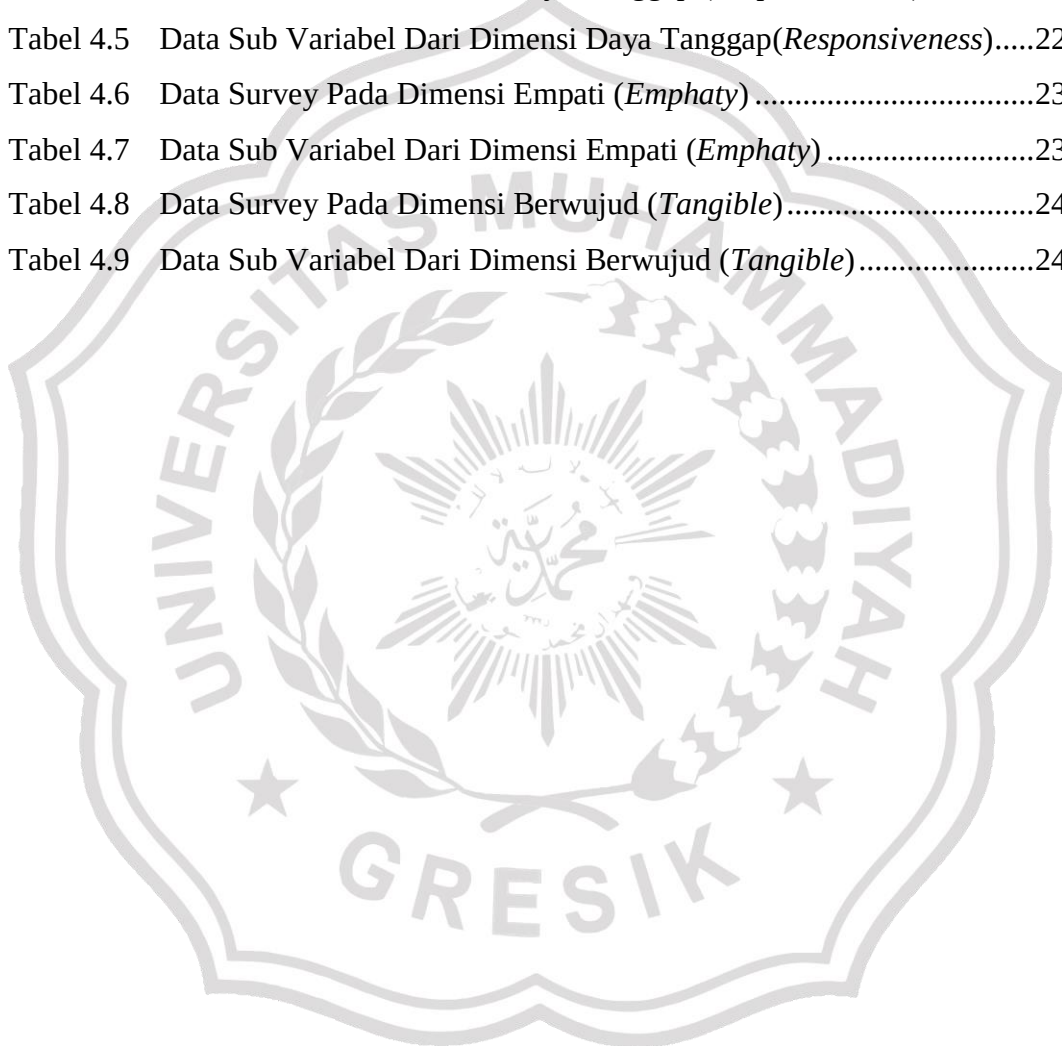
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Apotek	4
2.1.1 Definisi Apotek	4
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian	6
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian	6
2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	7
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2.3.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2.3.2 Faktor Mutu Pelayanan Kesehatan	8
2.3.3 Evaluasi Mutu Pelayanan	9
2.3.4 Tujuan Evaluasi Mutu Pelayanan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	10
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11

2.4.3	Peningkatan Kepuasan Pelayanan Sebagai Upaya Kepuasan Pelanggan	11
2.5	Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.6	Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
2.7	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
BAB 3	METODE PENELITIAN	15
3.1	Metode Penelitian	15
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.3	Populasi dan Sampel	16
3.3.1	Populasi	16
3.3.2	Sampel	16
3.3.3	Kriteria Inklusi dan Eklusi	16
3.3.4	Pengumpulan Data	17
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1	Hasil Karakteristik Responden.....	20
4.2	Penilaian Kuesioner	20
4.2.1	Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	21
4.2.2	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	22
4.2.3	Dimensi Daya Empati (<i>Emphaty</i>)	23
4.2.4	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	24
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	25
5.1.	Kesimpulan	25
5.2.	Saran	25
	DAFTAR PUSTAKA	26
	DAFTAR LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penilaian dan Kelas Interval.....	18
Tabel 4.1	Distribusi Responden Karakteristik Umur Dan Jenis Kelamin.....	20
Tabel 4.2	Data Survei Pada Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	21
Tabel 4.3	Data Sub Variabel Dari Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	21
Tabel 4.4	Data Survei Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	22
Tabel 4.5	Data Sub Variabel Dari Dimensi Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>).....	22
Tabel 4.6	Data Survey Pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	23
Tabel 4.7	Data Sub Variabel Dari Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	23
Tabel 4.8	Data Survey Pada Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	24
Tabel 4.9	Data Sub Variabel Dari Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	28
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	30

