



**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN UMUM  
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN  
DI PUSKESMAS PENUJAK, PRAYA BARAT, LOMBOK TENGAH**

**SKRIPSI**

**Oleh  
MEGA NURMA JUNIARTI  
NIM. 050116A054**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEN UMUM RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIANDI PUSKESMAS PENUJAK, PRAYA BARAT,  
LOMBOK TENGAH**

Disusun oleh :

**MEGA NURMA JUNIARTI**

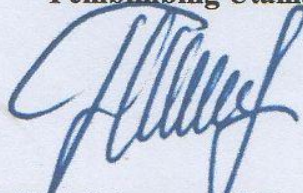
**NIM. 050116A054**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkanankan untuk diujikan

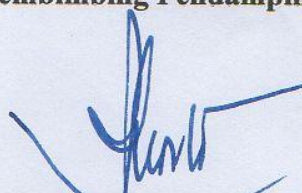
Ungaran, Januari 2021

**Pembimbing Utama,**



apt. Galih Adi Pramana, S.Farm., M.Farm  
NIDN. 0627028902

**Pembimbing Pendamping,**



apt. Drs. Jatmiko Susilo., M.Kes  
NIDN. 0610066102

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

### HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN UMUM RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIANDI PUSKESMAS PENUJAK, PRAYA BARAT, LOMBOK TENGAH

Disusun oleh:

MEGA NURMA JUNIARTI

NIM. 050116A054

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,  
Fakultàs Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Januari 2021

**Tim Penguji:**  
**Ketua/Pembimbing Utama**



apt. Galih Adi Pramana, S.Farm., M.Farm  
NIDN. 0627028902

**Anggota/Penguji**



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN.0630038702

**Anggota/Pembimbing Pendamping**



apt. Drs. Jatmiko Susilo., M.Kes  
NIDN.0610066102

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Farmasi**



apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : MEGA NURMA JUNIARTI  
Tempat Tanggal Lahir : Praya, 15 Juni 1998  
Alamat : Jl. Keloka Desa Batujai Kec. Praya Barat Lombok  
Tengah

### **Riwayat Pendidikan :**

1. SD N Keloka Lulus 2010
2. SMP N 01 Praya Barat Lulus 2013
3. SMA N 01 Praya Barat Lulus 2016
4. Universitas Ngudi Waluyo sampai sekarang

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MEGA NURMA JUNIARTI

Nim : 050116A054

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “ **Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Penujak, Praya Barat, Lombok Tengah** ” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini memerlukan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan di bantu oleh pembimbing narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang judul aslinya sera dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan da ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menrima sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



(MEGA NURMA JUNIARTI)

## HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MEGA NURMA JUNIARTI

Nim : 050116A054

Mahasiswa : Program Studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi  
Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media medis / memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Penujak, Praya Barat, Lombok Tengah”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



(MEGA NURMA JUNIARTI)

**Mega Nurma Juniarti**  
**050116A054**  
**Program Studi S1 Farmasi**  
**Fakultas Kesehatan**  
**Universitas Ngudi Waluyo**

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN  
UMUM RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
PUSKESMAS PENUJAK, PRAYA BARAT, LOMBOK TENGAH**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Kepuasan merupakan suatu penilaian emosional setelah pasien menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, kepuasan meningkatkan loyalitas pengguna dan memiliki nilai tambah ekonomi.

**Metode :** Penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengambilan data dilakukan secara *accidental sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 75 orang. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk grafik dan dilakukan analisis korelasi antara kepuasan dan loyalitas pasien.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*Reliability*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,000$ , daya tanggap (*Responsiveness*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,000$ , kepastian (*Assurance*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,000$ , empati (*Emphaty*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,013$ , berwujud (*Tangible*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,129$ .

**Simpulan :** ada hubungan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak.

**Kata kunci :** *kepuasan, loyalitas, pasien umum, pelayanan farmasi, Puskesmas Penujak*

**Mega Nurma Juniarti**  
**050116A054**  
**Program Studi S1 Farmasi**  
**Fakultas Kesehatan**  
**Universitas Ngudi Waluyo**

**RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION AND LOYALTY OF NON  
INSURANCE OUTPATIENTS TO PHARMACY SERVICES AT  
PUSKESMAS PENUJAK, WEST PRAJA, CENTRAL LOMBOK**

**ABSTRACT**

**Background :** Satisfaction is an emotional assessment after the patient uses a product, where the patient's expectations and needs are met, satisfaction increases user loyalty and has added economic value.

**Method :** Descriptive quantitative research using research instruments in the form of questionnaires. Data collection was done accidental sampling and obtained a sample of 75 people. The data obtained is presented in the form of graphs and an analysis of the correlation between patient satisfaction and loyalty.

**Result :** The results showed that there is a meaningful relationship between reliability and loyalty with a value of  $P = 0.000$ , Responsiveness and loyalty with a value of  $P = 0.000$ , assurance and loyalty with a value of  $P = 0.000$ , empathy (Emphaty) and loyalty with a value of  $P = 0.013$ , tangible and loyalty with a value of  $P = 0.129$ .

**Conclusion:** there is a significant relationship between satisfaction with the loyalty of outpatient general to pharmaceutical services in puskesmas Penujak.

**Keywords:** satisfaction, loyalty, general patients, pharmacy services, Puskesmas Penujak



## **PRAKATA**

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN UMUM RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PENUJAK, PRAYA BARAT, LOMBOK TENGAH”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Farmasi Program Studi S1 Farmasi di Universitas Ngudi Waluyo.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan ini penulis mendapatkan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Rosalina, S.kep., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku Ketua Prodi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. Apt. Galih Adi Permana, S.farm.,Msi., selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.

5. Apt. Drs.Jatmiko Susilo.,M.Kes selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staf karyawan Program Studi Farmai Universitas Ngudi Waluyo.
7. Kedua Orang Tua Bapak Selamat Riadi dan Ibu Nuraini. Kakak Edi Hermawan dan Nihal Pratiwi serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberi do'a, dukungan materi dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Farmasi Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2016 yang telah berbagi keceriaan, semangat, motivasi, dan perjuangan demi meraih gelar S.Farm dan juga Sahabatku yang menjadi saksi perjuanganku Sully Pebruari ati, Ika yayuk Lestari, Supiani Rahayu. Semoga kita dapat menjadi orang sukses dan bermanfaat bagi orang lain khususnya dibidang kesehatan.

Dalam penyusunan skripsi penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang dimiliki, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan institusi kesehatan khususnya.

Ungaran, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Tinjauan Teoritis.....	5
B. Kerangka Teoritis .....	27
C. Kerangka Konsep.....	27
D. Kerangka Empiris .....	28
BAB III    METODE PENELITIAN .....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Subjek Penelitian .....	29
D. Teknik Pengambilan sampel.....	31
E. Definisi Oprasional .....	32

F. Variaber Penelitian .....	33
G. Prosedur Penelitian .....	33
H. Pengumpulan Data .....	34
I. Pengolahan Data .....	35
J. Analisis Data .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
B. Hasil Dan Pembahasan .....	42
BAB V PENUTUP .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teoritis .....	27
Gambar 2.2	Kerangka Konsep.....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Survei Kepuasan .....	13
Tabel 3.1	Variable kepuasan.....	36
Tabel 3.2	Loyalitas pasien .....	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	42
Tabel 4.2	Hasil uji validitas Loyalitas pasien .....	43
Tabel 4.3	Hasil uji reliabilitas kepuasan.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas.....	44
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Pasien Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Penujak.....	44
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Reliability Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Penujak.....	50
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i> (kehandalan) ....	51
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responsiveness Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Penujak.....	52
Tabel 4.9	Distribusi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) .....	54
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Assurance Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Penujak.....	55
Tabel 4.11	Distribusi Responden Berdasarkan Assurance (kepastian) .....	56
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Emphaty Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Penujak.....	57
Tabel 4.13	Distribusi Responden Berdasarkan Emphaty (empati).....	59
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Tangible Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Penujak.....	60
Tabel 4.15	Distribusi Responden Berdasarkan Tangible (berwujud).....	61
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Loyalitas Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Penujak.....	62
Tabel 4.17	Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas .....	64

Tabel 4.18	Hubungan <i>Reliability</i> (kehandalan) dengan Loyalitas Pasien ....	66
Tabel 4.19	Hubungan <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dengan loyalitas pasien .....	68
Tabel 4.20	Hubungan <i>Assurance</i> (Kepastian) dengan loyalitas pasien .....	71
Tabel 4.21	Hubungan <i>Empathy</i> (empati) dengan Loyalitas pasien .....	73
Tabel 4.22	Hubungan <i>Tangible</i> (Berwujud) dengan Loyalitas Pasien .....	75

