



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK  
SKRIPSI

Oleh :

RISPA APRILIANA SETYIANINGTIAS

050117A095

PROGRAM STUDI S1 FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2021

Universitas Ngudi Waluyo

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan

Skripsi, Juli 2021

Rispa Apriliana Setyianingtias

050117A095

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu kesehatan. Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang banyak ditemui adalah apotek. Keberhasilan suatu apotek tergantung dari pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Dikarenakan banyaknya konsumen yang datang ke apotek untuk melakukan pengobatan sendiri maka perlu adanya penggunaan obat yang tepat atau rasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapakah tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat oleh apotek.

**Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan metode pengkajian artikel dengan pengambilan kesimpulan serta dengan menggabungkan hasil penelitian dari 5 jurnal terindeks mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di apotek.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (dayatanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (buktifisik). Penilaian dari kelima dimensi yang terdapat pada kelima artikel menunjukkan bahwa kelima dimensi memiliki hasil yang baik.

**Simpulan:** Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di apotek dinilai sudah dalam kategori puas.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Konsumen, Pelayanan Apotek, Kualitas Pelayanan*

Ngudi Waluyo University

S1 Pharmacy Study Program, Faculty of Health

Final Project, July 2021

Rispa Apriliana Setyaningtias

050117A095

## **ANALYSIS OF COSTUMER (PATIENT) SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF DRUG SERVICES IN PHARMACY**

### **ABSTRACT**

**Background:** Health services have an important role in improving the quality of health. In order to improve public health, it is necessary to improve the quality of health services. One of the health services that is often found is a pharmacy. The success of a pharmacy depends on the services expected by consumers. Due to the large number of consumers who come to the pharmacy to self-medicate, it is necessary to use the right or rational medicine. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction in receiving drug services by pharmacies.

**Methods:** This research was conducted with the method of reviewing articles with conclusions and by combining the results of research from 5 indexed journals regarding consumer satisfaction with drug services in pharmacies.

**Result:** The results showed that consumer satisfaction was assessed based on 5 dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), and tangibles (physical evidence). The assessment of the five dimensions contained in the five articles shows that the five dimensions have good results.

**Conclusion:** The level of consumer satisfaction with the quality of drug services in pharmacies is considered to be in the satisfied category.

**Keyword:** *Customer Satisfaction, Pharmacy Service, Service Quality*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIE)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK**

Oleh  
**RISPA APRILIANA SETYIANINGTIAS**  
050117A095

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Juli 2021

**Pembimbing**



**Niken Dyahariesti, S.Farm., Apt., M.Si**  
NIDN. 0609118702

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIE)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK**

disusun oleh:

**RISPA APRILIANA SETYIANINGTIAS**  
050117A095

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

Hari : Senin  
Tanggal : 2 Agustus 2021

**TIM Penguji:**  
Ketua/ Pembimbing



apt. Masca Nyah Niesti, M.Si  
NIDN. 0609118702

Anggota/ Penguji 1



apt. Anita Kumala Hati, M.Si  
NIDN. 0604108601

Anggota/ Penguji 2



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

Ketua Program Studi Farmasi



apt. Richa Yuswantina, M.Si  
NIDN. 0630038702



## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Rispa Apriliana Setyaningtias  
Tempat, tanggal lahir : Kabupaten Semarang, 13 April 1999  
Alamat : Jalan Diponegoro nomor 170 Ungaran  
Kabupaten Semarang  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : [rispasetyianing@yahoo.co.id](mailto:rispasetyianing@yahoo.co.id)  
No.HP : 085643416725

### Riwayat Pendidikan

1. SD N 01 Ungaran lulus 2011
2. SMP N 1 Ungaran lulus 2014
3. SMA N 2 Ungaran lulus 2017
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun 2017 – sekarang

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rispa Apriliana Setyianingtias  
NIM : 050117A095  
Program Studi/ Fakultas : Program Studi S1 Farmasi/ Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak menjiplak karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

  
apt. Mker Dyahariesti, M.Si  
NIDN. 0609118702

Ungaran, Juli 2021

buat pernyataan



  
Rispa Apriliana S  
(050117A095)



## PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rispa Apriliana Setyianigtias

NIM : 050117A095

Program Studi/ Fakultas : Program Studi S1 Farmasi/ Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK"** untuk kepentingan akademis

Ungaran, 29 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



(Rispa Apriliana S)

050117A095



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) TERHADAP KUALILTAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si. selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. Apt. Niken Dyahariesti.,S.Farm.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan ikhlas memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan skripsi.
5. Segenap dosen pengajar dan seluruh staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan berbagai pengetahuan serta pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu saya terkasih “Riswanto dan Pariyati” yang memberikan semangat dan dukungan serta doa tulus yang tidak henti-hentinya kepada penulis. Serta kedua adik saya “Septi Anjar R dan Suryawening Dabria M” yang

memberikan motivasi dan semangat kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan umur panjang sehingga kita dapat selalu berkumpul dan senantiasa dalam pelindunganNya.

7. Sdr. Filza Raditya yang telah memberikan dukungan moral serta tidak henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat melewati berbagai kesulitan.
8. Rekan seperjuangan serta sahabat sekaligus saudara Jihan Aurelya C, Delfia Cindy, Dwi Rahayu, Sulastri, Muhammad Rizal, Gusfiya R yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Terimakasih atas kebersamaan dan semangat untuk menjalani hari-hari dengan ikhlas.
9. Teman-teman dari BEM 2018 yang telah memberikan banyak pengalaman dan motivasi dalam berorganisasi hingga saat ini.
10. Teman-teman S1 Farmasi 2017 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa-masa kuliah serta yang telah berbagi suka, duka dan selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan, bantuan, doa, kritik dan saran semoga tetap terjalin tali persaudaraan yang tak pernah putus.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga bermanfaat bagi para pembaca.

Ungaran, 29 Juli 2021

(Rispa Apriliana S)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>6</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.Latar belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.Rumusan masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.Tujuan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.Manfaat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Tinjauan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Evaluasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kepuasan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pelayanan Kefarmasian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Keterangan Empiris .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Metode Pendekatan Kajian Artikel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskripsi Metode Pendekatan Kajian Artikel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Informasi jumlah dan jenis jurnal/artikel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Isi artikel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Relevansi Metode .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Relevansi Hasil .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 Kerangka Teori.....23**

**Gambar 2.2.Kerangka Konsep .....24**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1. Metode Artikel.....</b>	<b>41</b>
Tabel 4.1. Relevansi Hasil .....	46
Tabel 4.2. Pernyataan Hasil .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 2.Jurnal 1

**Lampiran 3. Jurnal 2**

Lampiran 4. Jurnal 3

Lampiran 5.Jurnal 4

Lampiran 6. Jurnal