



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
ASTA MEDIKA KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

Oleh :

SUKMA ADITYA WARDANA 050117A120

**PROGRAM STUDI FARMASI FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK ASTA MEDIKA KABUPATEN JEPARA

disusun oleh :

Sukma Aditya Wardana

NIM. 050117A107



Telah di periksa dan dise tujui oleh pembimbing serta te lah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 23 Agustus 2022

Pembimbing

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK ASTA MEDIKA KABUPATEN JEPARA**

disusun oleh :

SUKMA ADITYA WARDANA


NIM. 050117A120

Telah dipertahankan di depan Tim penguji Skripsi Progam Studi Farmasi,
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Agustus 2022

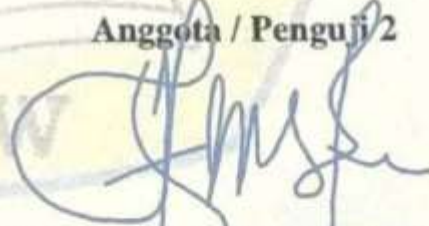
Tim Penguji :
Ketua / Pembimbing Utama


apt. Anita Kamala Hati, S.Farm., M.Si
NIDN. 0604108601


Anggota / Penguji 1


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


Anggota / Penguji 2


apt. Istianatus Sunnah, S.Farm.,M.Sc
NIDN. 0629107703

Ketua Program Studi


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

Dekan Fakultas Kesehatan


Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Sukma Aditya Wardana

NIM : 050117A120

Program Studi/ Fakultas : Program Studi Farmasi/ Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Asta Medika Jepara*" 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 tim pembimbing dan narasumber
3. Skripsi ini tidak memuat 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 ketidak benaran 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

Mengetahui,
Pembimbing

apt. Anita Kumala Hati, S.Farm., M.Sc

NIDN. 0604108601

Ungaran,

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPER
10000
BEB30AKX14106755
SUKMA Aditya Wardana

NIM. 050117A120

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sukma Aditya Wardana

NIM : 050117A120

Progam Studi : Progam Studi Farmasi

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Asta Medika Jepara*” untuk kepentingan akademis.

Ungaran,

Yang membuat pernyataan,



Sukma Aditya Wardana

**Universitas Nguudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Sukma Aditya Wardana
050117A120**

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK ASTA
MEDIKA KABUPATEN JEPARA”**

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Penelitain bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen

terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara. **Metode:** Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif survey. Penentuan sampel dilakukan secara nonprobability, dilakukan pada bulan Mei hingga Juni 2022 dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. **Hasil** : Setiap dimensi mendapat persentase yaitu pada Tangible 66%, Responsiveness 77%, reliability 73%, assurance 70% Dan yang paling besar pada dimensi ini adalah pada empathy sebesar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan variabel dimensi kualitas pelayanan, bahwa factor empathy mempengaruhi kepuasan pasien **Kesimpulan** : Penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara, mempunyai nilai rata-rata kepuasan 3,55; dan nilai rata-rata harapan 3,69. Dimana tingkat kepuasan dan tingkat harapan konsumen mempunyai nilai interpretasi di semua aspek dimensi yang artinya tingkat kepuasan dan harapan konsumen adalah puas. **Kata Kunci** : pelayanan, tingkat kepuasan, apotek Asta Medika Jepara.

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study program, Faculty of Health
Final project, August 2022
Sukma Aditya Wardana
050117A120

“ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL AT APOTEK ASTA MEDIKA, JEPARA REGENCY”

ABSTRACT

Background : Satisfaction is the level of feeling of a person (customer) after comparing the perceived performance or result with the expected one. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Asta Medika Pharmacy, Jepara Regency. **Methods:** The type of research used in this research is a descriptive survey research. The determination of the sample is carried out on a non-probability basis, carried out from May to June 2022 with a total sample of 96 respondents. **Results:** Each dimension gets a percentage that is Tangible 66%, Responsiveness 77%, reliability 73%, assurance 70% And the biggest in this dimension is empathy at 78%. This shows that of the overall service quality dimension variables, that the empathy factor affects patient satisfaction. **Conclusion:** Assessment of consumer satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Asta Medika, Jepara Regency, has an average satisfaction value of 3.55; and the average value of the expectation is 3.69. Where the level of satisfaction and the level of consumer expectations have interpretation values in all aspects of the dimensions, which means that the level of satisfaction and consumer expectations is satisfied. **Keywords:** service, satisfaction level, Asta Medika Jepara pharmacy.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Sukma Aditya Wardana

Tempat Tanggal Lahir : Pati, 06 Maret 1997

Alamat : Dukuh randusari Rt 04 Rw 01, Tahunnan
Kecamatan Tahunnan, Kabupaten Jepara Jateng

Riwayat Pendidikan :

1. Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Tambaharjo 2009
2. SMPIT Insan Mulia Pati 2012
3. SMA Muhammadiyah 01 Pati 2015
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun

2017 – sekarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas Anugerah-nya telah memberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Asta Medika Jepara”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan dorongan, bimbingan dan batuan dari berbagai pihak yang sungguh berarti bagi penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih, penghargaan dan penghormatan kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas NgudiWaluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep., 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. Anita Kumala Hati, S.Farm., M.Si., selaku dosen pembimbing atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, dukungan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan pengetahuan dan wawasannya kepada penulis.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberi nasihat, semangat, motivasi, cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa yang begitu tulus tiada hentinya diberikan kepada penulis. Semoga Tuhan memberikan rahmat serta kesehatan agar dapat mendampingi penulis menuju impian-impian di masa depan.
7. Teman-teman S1 Farmasi 2017 atas bantuan dan kerjasamanya selama masa kuliah.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Ungaran, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN TEORI	5
A. Tinjauan Teori	5
B. Kerangka Teori	17
C. Kerangka Konsep	18
D. Keterangan Empiris	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

A.	Jenis Penelitian	19
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	19
C.	Populasi dan Sampel	19
D.	Definisi Operasional Prosedur	21
E.	Prosedur Penelitian	23
F.	Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		24
A.	Hasil Penelitian	24
BAB V PENUTUP		44
A.	Kesimpulan	44
B.	Saran	44
DAFTAR PUSAKA		45
LAMPIRAN		47