



**TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN
TERHADAP SWAMEDIKASI DI APOTEK ENGGAL WARAS
KECAMATAN BANDUNGAN**

SKRIPSI

Oleh :

KAVITA NUR HIDAYAH

NIM.051201045

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2024**



**TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN
TERHADAP SWAMEDIKASI DI APOTEK ENGGAL WARAS
KECAMATAN BANDUNGAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh
KAVITA NUR HIDAYAH
NIM.051201045

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP
SWAMEDIKASI DI APOTEK ENGGAL WARAS
KECAMATAN BANDUNGAN**



Disusun oleh :

KAVITA NUR HIDAYAH

051201045

★ PROGRAM STUDI S1 FARMASI ★
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah di perkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 22 Januari 2024

Pembimbing

apt. Sikni Retno Kaminingsyas, S.Farm., M.Sc.
NIDN.0606068303

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP SWAMEDIKASI DI APOTEK ENGGAL WARAS KECAMATAN BANDUNGAN

Disusun oleh :

Kavita Nur Hidayah

NIM.051201045

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Farmasi
Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo , pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 26 Januari 2024

Tim Penguji : Ketua /Pembimbing



apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc.
NIDN.0606068303

Anggota / Penguji 1



Apt. Neli Diah Pratiwi, S.Farm., M.Farm.,
NIDN. 0603098904

Anggota / Penguji 2



Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 063003702

Ketua Program Studi



Apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 063003702

Dekan Fakultas




Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0620975501

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Kavita Nur Hidayah
Tempat/Tanggal Lahir : Kab.Semarang, 20 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Ngasem, Rt.09/Rw.02, Kec.Bandungan,
Kab.Semarang, Jawa Tengah
Email : kavitaa.nhd@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Al-Hidayah (2006-2008)
2. SDN Jetis 02 (2008-2014)
3. SMP N 1 Ambarawa (2014-2017)
4. SMK Yayasan Pharmasi Semarang (2017-2020)
5. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo tahun 2020 sampai sekarang.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Kavita Nur Hidayah

NIM : 051201045

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek enggal Waras Kecamatan Bandungan”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan 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 dikemudian 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.

Pembimbing,

apt. Sikni Retno Kamuningtyas, S.Farm., M.Sc.
NIDN : 0606068303

Ungaran, Januari 2024

Yang membuat pernyataan

Kavita Nur Hidayah
NIM : 051201045

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Kavita Nur Hidayah

NIM : 051201045

Program Studi / Fakultas : Program Studi Farmasi / Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Farmasi (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsisaya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek enggal Waras Kecamatan Bandungan”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Januari 2024
Yang menyatakan pernyataan



Kavita Nur Hidayah
NIM. 051201045

Universitas Ngudi waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2024
Kavita Nur Hidayah
051201045

TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP SWAMEDIKASI DI APOTEK ENGGAL WARAS KECAMATAN BANDUNGAN

ABSTRAK

Latar Belakang : Swamedikasi adalah upaya mengobati gejala penyakit ringan yang diderita, tanpa melakukan konsultasi kepada dokter. Swamedikasi dapat menghemat waktu dan biaya pengobatan, tetapi penggunaan obat harus tepat sesuai anjuran dari seorang apoteker. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi dan hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan terhadap swamedikasi di apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan menggunakan sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Analisis data untuk mengetahui hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan menggunakan uji *chi-square* yang diolah melalui aplikasi statistik SPSS.

Hasil : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner diperoleh hasil yang valid dan reliabel. Tingkat kepuasan responden dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan (69,52%) , dimensi kehandalan (71,3%), dimensi jaminan (79,76%), dimensi empati (87,3%) dan dimensi bukti nyata (79,8%). Pada hasil uji hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan didapatkan jenis kelamin ($p=0,115>0,05$), usia ($0,237>0,05$), pendidikan ($0,822>0,05$) dan pekerjaan ($0,277>0,05$).

Kesimpulan : Hasil perhitungan rata – rata lima dimensi didapatkan persentase sebanyak 77,53% sehingga termasuk dalam kategori puas. Pada hasil hubungan karakteristik semua hasilnya $>0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan responden di apotek Enggal Waras Jimbaran Kecamatan Bandungan.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Swamedikasi, Apotek

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Final Project, January 2024
Kavita Nur Hidayah
051201045

LEVEL OF RESPONDENT SATISFACTION TOWARDS SELF-MEDICATION AT ENGGAL WARAS PHARMACY, BANDUNGAN DISTRICT

ABSTRACT

Background : Self-medication is an effort to treat the symptoms of a mild illness you are suffering from, without consulting a doctor. Self-medication can save time and medical costs, but medication use must be appropriate according to the recommendations of a pharmacist. The aim of this research is to analyze the level of satisfaction of respondents with self-medication and the relationship between respondent characteristics and the level of satisfaction with self-medication at the Enggal Waras pharmacy, Bandung District.

Method : This research uses quantitative research methods with a cross sectional approach. The research was conducted at the Enggal Waras Pharmacy, Bandung District, using 100 respondents who met the research inclusion and exclusion criteria. Data analysis to determine the relationship between respondent characteristics and satisfaction levels used the chi-square test which was processed through the SPSS statistical application.

Result : The results of the validity and reliability tests of the questionnaire obtained valid and reliable results. The level of respondent satisfaction is seen from five dimensions, namely the responsiveness dimension (69.52%), the reliability dimension (71.3%), the guarantee dimension (79.76%), the empathy dimension (87.3%) and the real evidence dimension (79.8%). In the test results of the relationship between respondent characteristics and level of satisfaction, it was found that gender ($p=0.115>0.05$), age ($0.237>0.05$), education ($0.822>0.05$) and occupation ($0.277>0.05$).

Conclusion : The results of the average calculation of the five dimensions obtained a percentage of 77.53% so it is included in the satisfied category. In the results of the relationship between characteristics, all results were >0.05 , so it can be concluded that there is no significant relationship between respondent characteristics and the level of respondent satisfaction at the Enggal Waras Jimbaran pharmacy, Bandung District.

Keywords : Level Of Satisfaction, Self-medication, Pharmacy.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih dan rahmatNya yang telah menyertai penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo. Dalam menyusun skripsi ini penulis mendapat bimbingan, bantuan, masukan serta doa dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Richa Yuswantina, S. Farm.,Apt,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Ngudi Waluyo
4. Neli Diah Pratiwi, S.Farm., M.Farm.,Apt selaku pembimbing akademik di Prodi Farmasi yang telah membimbing selama semester awal hingga akhir.
5. apt. Sikni Karminingtyas, S.Farm., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, saran dan dukungan dalam menyusun skripsi ini.
6. Dosen dan Staf Pengajar Universitas Ngudi Waluyo, Prodi Farmasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman - teman dekat penulis, terima kasih sudah saling menguatkan dan menyemangati satu sama lain hingga skripsi ini selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan serta dapat menambah wawasan.

Ungaran, 21 Januari 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teoritis	6
B. Kerangka Teori.....	15
C. Kerangka Konsep	15
D. Keterangan Empiris.....	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Lokasi Penelitian.....	16
C. Subjek Penelitian.....	16
D. Definisi Operasional.....	19
E. Sumber Data.....	21
F. Pengumpulan Data	21

G. Pengolahan Data.....	26
H. Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
B. Hasil dan Pembahasan.....	29
C. Keterbatasan Penelitian.....	48
BAB V PENUTUP.....	50
A. Simpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Populasi Konsumen Swamedikasi Apotek Enggal Waras	18
Tabel 3. 2	Hasil Uji Validitas	23
Tabel 3. 3	Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 3. 4	Range Skala Tingkat Kepuasan Responden	27
Tabel 3. 5	Skala Likert 5 Poin	28
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 4. 5	Jumlah Kunjungan ke Apotek Enggal Waras.....	33
Tabel 4. 6	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	35
Tabel 4. 7	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	36
Tabel 4. 8	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	38
Tabel 4. 9	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).	40
Tabel 4. 10	Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	41
Tabel 4. 11	Hasil Rekapitulasi Jumlah Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Enggal Waras.....	42
Tabel 4. 12	Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Enggal Waras.....	43
Tabel 4. 13	Hubungan Karakteristik Responden Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan	44
Tabel 4. 14	Hubungan Karakteristik Responden Usia dengan Tingkat Kepuasan..	45
Tabel 4. 15	Hubungan Karakteristik Responden Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan	46
Tabel 4. 16	Hubungan Karakteristik Responden Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Logo Obat Bebas	8
Gambar 2. 2 Gambar Logo Obat Bebas Terbatas	9
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Uji Pendahuluan	56
Lampiran 2 Surat Uji Penelitian.....	57
Lampiran 3 Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas	58
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas	59
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	60
Lampiran 6 Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>	61
Lampiran 7 Surat Balasan <i>Ethical Clearance</i>	62
Lampiran 8 Lembar Permohonan Responden.....	63
Lampiran 9 Informed Consent	64
Lampiran 10 Kuesioner.....	65
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	68
Lampiran 12 Rekap Data Penelitian <i>Chi Square</i>	73
Lampiran 13 Rekap Data Penelitian.....	76
Lampiran 14 Analisa Statistik.....	87
Lampiran 15 Kuesioner Yang Sudah Diisi Responden.....	90
Lampiran 16 Logbook Penelitian.....	129
Lampiran 17 Lembar Konsultasi.....	132
Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian.....	137
Lampiran 19 Sertifikat Toefl.....	138
Lampiran 20 Surat Cek Plagiarisme	139