

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
ANTAR APOTEK A DAN APOTEK B DI
KOTA SURAKARTA JANUARI 2021**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi
Program Studi Farmasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :

**HERNY LUMBA
NIM. 2019142009**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN ANTAR APOTEK A DAN APOTEK B DI KOTA SURAKARTA JANUARI 2021

Disusun Oleh:

HERNY LUMBA
NIM. 2019142009

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan
di hadapan dewan penguji
pada tanggal 19 Februari 2021

Pembimbing I



apt. Rita Septiana, M.Sc
NIDN. 06140089001

Pembimbing II



apt. Risma Sakti Pambudi, M.Sc
NIDN. 0614059101

Mengetahui,
Ketua Program Studi



apt. Khotimatul Khusna, M. Sc
NIDN. 0605078703

LEMBAR PENGESAHAN

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN ANTAR APOTEK A DAN APOTEK B DI KOTA SURAKARTA JANUARI 2021

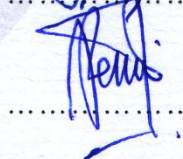
Disusun Oleh:

HERNY LUMBA
NIM. 2019142009

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh
Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta
pada hari tanggal Jumat, 19 Februari 2021

Dewan Penguji

1. Penguji 1 apt. Rita Septiana, M.Sc
NIDN. 0614089001
2. Penguji 2 apt. Risma Sakti Pambudi, M.Sc
NIDN. 0614059101
3. Penguji 3 apt. Reni Ariastuti, M.Sc
NIDN. 0618018901



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Farmasi



apt. Khotimatul Khusna, M.Sc
NIDN. 0605078703

Dekan Fakultas Sains,
Teknologi, dan Kesehatan



Firdhaus Han S. A. H., ST., M.Eng
NIDN. 0614068201

**FAKULTAS
SAINS, TEKNOLOGI DAN
KESEHATAN**

**LEMBAR PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya Mahasiswa Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Herny Lumba

NIM : 2019142009

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Antar Apotek A dan Apotek B Di Kota Surakarta Januari 2021.

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan karya orang lain, seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 19 Februari 2021

Yang menyatakan



Herny Lumba

NIM. 2019142009

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herny Lumba
NIM : 2019142009
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Sains, Teknologi, dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul : **Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Antar Apotek A Dan Apotek B Di Kota Surakarta Januari 2021.**

Beserta instrument/desain, Perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 19 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Herny Lumba

NIM. 2019142009

MOTTO

"Salah satu penemuan paling hebat yang dilakukan manusia termasuk salah satu dari keterkejutan mereka, yaitu menemukan bahwa ia mampu melakukan sesuatu yang pada awalnya ditakutkan tidak mampu untuk dilakukan."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas Anugerah Tuhan Yang Maha Esa, Berkat dan Rahmat Kasihnya skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dan tak lepas juga dari dukungan orang-orang sekitar yang saya sayangi, oleh sebab itu skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orangtua saya bapak Pither Lumbaa dan Ibu Debora, yang selalu senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, bimbingan, dan mendukung saya dimanapun dan kapanpun.
2. Saudara dan Adik saya Susanti, Nensi, Hermin, Noviyanti, Agustinus Sama'a dan Siladelvia, yang sudah mendukung, memberikan saya semangat dan selalu memotivasi sehingga saya bisa menyelesaikan studi ini dengan baik.
3. Teman-teman saya Kiki, Hana, Asty, Danang, Indra, Kartika, Intan dan Bryanta semiring terkasih yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk saya selama ini.
4. Teman-teman angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan masukan, membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini, pengalaman yang berharga dan banyak kenangan yang dapat menjadi semangat dan inspirasi.
5. Almamaterku Tercinta Universitas Sahid Surakarta.

Semoga doa, dukungan dan motivasi yang kalian berikan ini bisa bermanfaat untuk saya dikemudian hari nanti, baik itu di keluarga, masyarakat dan tempat kerja saya nanti.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuni-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Antar Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021” guna untuk memenuhi salah satu persyaratan alam mencapai Gelar Sarjana Farmasi di Universitas Sahid Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan nasehat, motivasi dan dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus karena atas kehendak-Nya penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr.Ir. Mohamad Harisudin, M.Si selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T.,M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains,Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu apt. Khotimatul Khusna, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Fakultas Universitas Sahid Surakarta.

5. Ibu apt. Rita Septiana, M.Sc selaku Pembimbing I yang telah melakukan bimbingan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu apt. Risma Sakti Pambudi, M.Sc selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu apt. Reni Ariastuti, M.Sc selaku Dosen Penguji atas arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap dosen-dosen pengajar Program Studi S1 Farmasi yang telah membagikan ilmu yang berguna untuk penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua yang selalu mendukung serta memberikan semangat pada penulis.
10. Teman-teman Farmasi angkatan 2019 Universitas Sahid Surakarta yang selalu mendukung dan memberikan bantuan.
11. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu yang turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, sehingga penulis berharap kritik dan saran dari dosen pembimbing serta penguji agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Surakarta, 19 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Bagi Apotek.....	5
1.4.2. Bagi Ilmu Pengetahuan	5
1.4.3. Bagi Peneliti	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pelayanan Kefarmasian.....	7
2.1.1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.1.3. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4. Evaluasi Kualitas Pelayanan	14
2.2. Apotek.....	15
2.2.1. Definisi Apotek	15
2.2.2. Managemen Pengelolaan Apotek	24
2.2.3. Administrasi.....	27
2.3. Kepuasan Konsumen	27
2.3.1. Definisi Kepuasan Konsumen	27
2.3.2. Pengukuran Kepuasan pelanggan.....	30
2.3.3. Peningkatan Mutu yang Berfokus Pada Kepuasan Pasien	31
2.3.4. Minat Pembelian Ulang.....	33
2.3.5. Keputusan Pembelian.....	34
2.4. Landasan Teori	35
2.5. Kerangka Konsep.....	36
2.6. Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	37
3.3 Instrumen Penelitian	39
3.4 Variabel Penelitian.....	40
3.4.1 Variabel bebas.....	40
3.4.2 Variabel terikat.....	40
3.5 Definisi Operasional	40
3.6 Jalannya Penelitian	42
3.6.1 Tahapan Persiapan.....	42
3.6.2 Tahapan Pelaksanaan	42
3.6.3 Tahap Akhir.....	42
3.7 Analisis Data.....	43
3.8 Skema Jalannya Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil	47
4.2 Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. Indikator Variabel Penelitian	41
Tabel 3. 2. Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Apotek A dan Apotek B	48
Tabel 4. 2. Persentase dimensi tangibel kualitas pelayanan Apotek A dan Apotek B.	49
Tabel 4. 3. Persentase dimensi reliability kualitas pelayanan Apotek A dan Apotek B.	50
Tabel 4. 4. Persentase dimensi responsivness kualitas pelayanan Apotek A dan Apotek B.	51
Tabel 4. 5. Persentase dimensi assurance kualitas pelayanan Apotek A dan Apotek B.	52
Tabel 4. 6. Persentase dimensi emphaty kualitas pelayanan Apotek A dan Apotek B.	53
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Linier Berganda Apotek A dan Apotek B	54
Tabel 4. 8. Hasil Uji T Apotek A dan Apotek B	54
Tabel 4. 9. Hasil Uji F Apotek A dan Apotek B	55
Tabel 4. 10. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Apotek A dan Apotek B	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Konsep.....	36
Gambar 3. 1. Skema Jalannya Penelitian.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Informed Consent dan Kuisioner	76
Lampiran 2. Karakteristik Responden Apotek A dan Apotek B.....	85
Lampiran 3. Perhitungan Persentase Dimensi tangibel, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.	86
Lampiran 4. Hasil Analisis Linier Berganda Apotek A dan Apotek B	90
Lampiran 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Apotek A dan Apotek B.....	90
Lampiran 6. Hasil Uji F Apotek A dan Apotek B	90
Lampiran 7. Hasil Uji T Apotek A dan Apotek B	90
Lampiran 8. Hasil data reponden Apotek A	91
Lampiran 9. Data karakteristik responden Apotek A	98
Lampiran 10. Output analisis data Apotek A.....	105
Lampiran 11. Hasil data responden Apotek B	111
Lampiran 12. Data karakteristik respoden Apotek B.....	116
Lampiran 13. Output analisis data Apotek B	121
Lampiran 14. Tabel Titik Presentase Distribusi T	128