

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN NON RESEP DI APOTEK SURYA TROWONO  
GUNUNGGIDUL TAHUN 2023**

**Skripsi**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi  
Program Studi Farmasi (S-1)  
Fakultas Kesehatan  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**RUVITA WASTIAN SEPTIANTI**

NPM 182205011

**PROGRAM STUDI FARMASI (S-1)  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL AHMAD YANI YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN NON RESEP DI APOTEK SURYA TROWONO  
GUNUNGKIDUL TAHUN 2023

Diajukan oleh:

**RUVITA WASTIAN SEPTIANTI**


182205011

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Farmasi  
Program Studi Farmasi (S-1) di Fakultas Kesehatan  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal: 18 Agustus 2023

Mengesahkan :

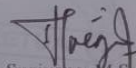
Penguji

  
apt. Niken Larasati, M.Sc.  
NIDN 05-0401-8702

Pembimbing

  
Prof. Dr. apt. Marchaban, DESS.  
NIDN 88-3743-3420

Ketua Program Studi Farmasi (S-1)

  
apt. Sugiyono, M.Sc.  
NPP 2017.13.0101

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Ruvita Wastian Septianti

NPM : 182205011

Program Studi : Farmasi (S-1)

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Non-Resep di Apotek Surya Trowono Gunungkidul Tahun 2023

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, Agustus 2023

  
Ruvita



## PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Surya Trowono Gunungkidul tahun 2023”, Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW serta seluruh keluarga dan para sahabat hingga kepada umat-Nya sampai akhir zaman, Amin.

Penulisan skripsi ini disusun dan diajukan penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Program Studi Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam upaya mempersiapkan, menyusun dan menyelesaikan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si.,M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Ibu Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH, selaku Dekan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak apt. Sugiyono, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Farmasi (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Ibu apt. Kurnia Rahayu Purnamasari M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan dalam kegiatan akademis kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. Bapak Prof. Dr. apt. Marchaban, DESS., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga dengan penuh perhatian dan kesabaran sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu apt. Niken Larasati, M.Si, selaku dosen penguji yang telah banyak mengarahkan, memberi petunjuk, nasihat serta bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ibu Dosen Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Kedua orangtuaku, bapak tercinta Suwanto Wiyadi dan Mamak Parsiyem atas doa, kasih sayang, kepercayaan, dukungan, baik berupa materi dan moril, serta pengorbanan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Prodi Farmasi (S-1) Fakultas Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
9. Kakek nenek yang selama ini selalu memberi nasihat, motivasi, dukungan, semangat serta doa supaya penulis segera menyelesaikan skripsi ini
10. Kakak tersayang Rondi Ardian April Yanto S.Kom yang selalu memberi semangat, dukungan, doa, kebersamaan serta membantu agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Pakde bude, om bulik yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terutama keluarga Bulik apt. Suparyani S.Farm yang selalu memberi semangat, dorongan, doa sekaligus arahan selama penulis berproses meraih gelar sarjana.
12. Temanku, sahabatku Rahma Alfi Saadati yang selalu mendengarkan segala keluh kesah, memberi dukungan, semangat kepada penulis serta memberi masukan dengan penuh kesabaran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman Angkatan Prodi Farmasi (S-1) dan teman-teman KKN atas perjuangan, pengorbanan, kebersamaan, keluh kesah yang telah dilalui bersama-sama.
14. Keluarga Apotek Panggang dan Apotek Surya yang selalu mendukung dan memberi semangat serta dukungan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

15. Seluruh saudara, teman, kenalan, adik-adik angkatan Prodi Farmasi (S-1), dan pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas inspirasi dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berlipat-lipat pahala atas keikhlasan dan pengorbanan yang telah diberikan.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Namun semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik maupun saran yang dapat menjadikan penulisan skripsi ini lebih sempurna.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis,

Ruvita Wastian Septianti

## DAFTAR ISI

COVER/SAMPUL DALAM .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
E. Keaslian Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Apotek .....	7
B. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	8

C.	Kepuasan Konsumen .....	12
D.	Kerangka Konsep .....	13
E.	Keterangan Empiris .....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....		14
A.	Desain penelitian .....	14
B.	Lokasi dan waktu penelitian.....	14
C.	Populasi dan sampel penelitian .....	14
D.	Variabel penelitian.....	15
E.	Definisi Operasional.....	15
F.	Alat dan bahan.....	17
G.	Pelaksanaan penelitian.....	18
H.	Validasi Kuesioner .....	19
I.	Metode pengolahan dan analisis data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		23
A.	Hasil penelitian.....	23
B.	Pembahasan.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		33
A.	Kesimpulan.....	33
B.	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA .....		34
LAMPIRAN.....		36



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Definisi Operasional .....	16
Tabel 3. Hasil data uji validitas kuesioner .....	20
Tabel 4. Hasil uji reliabilitas kuesioner.....	21
Tabel 5. Jumlah Kuesioner.....	23
Tabel 6. Range Skala Tingkat Kepuasan Konsumen (Yuliani et al., 2018).....	23
Tabel 7. Skor Tingkat Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	23
Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Umur .....	24
Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan di Apotek.....	25
Tabel 11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Keandalan (Reliability) .....	25
Tabel 12. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Ketanggapan (Responsiveness).....	26
Tabel 13. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Jaminan (Assurance) .....	27
Tabel 14. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Empati (Emphaty).....	27
Tabel 15. Rata-rata Tingkat Kepuasan terhadap Variabel Penampilan (tangible)	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konsep.....	13
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Penelitian.....	15

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keterangan Etik Penelitian .....	35
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	36
Lampiran 3. Data Kepuasan Responden .....	38
Lampiran 4. Lembar Bimbingan Skripsi.....	41
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian di Apotek.....	46
Lampiran 6. Dokumentasi .....	47
Lampiran 7. Hasil Uji SPSS.....	49
Lampiran 8. Cek Plagiasi .....	53

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA