

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK PRIMA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Oleh :

NADIA NUR AFTIN AGUSTIA

22080032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2025

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK PRIMA TEGAL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai

Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh :

NADIA NUR AFTIN AGUSTIA

22080032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK PRIMA TEGAL**

TUGAS AKHIR

Oleh:

NADIA NUR AFTIN AGUSTIA

22080032

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I



apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M

NIDN. 0623018502

PEMBIMBING II



Joko Santoso, M.Farm

NIDN. 0623109201

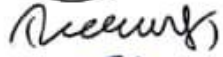
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nadia Nur Aftin Agustia
Skim TA : KTI
NIM : 22080032
Jurusan / Program Studi : DIII Farmasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Prima Tegal

Telah berhasil dipertahankan dan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Farmasi pada Jurusan / Program Studi DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H. ()
Anggota Penguji 1 : Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. ()
Anggota Penguji 2 : apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M ()

Tegal, 19 Mei 2025

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi


**Universitas
Harakat Negeri**
DIII Farmasi

apt. Rizki Febriyanti, M.Farm

NIPY. 09.012.117

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber yang baik dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

NAMA	NADIA NUR AFTIN AGUSTIA
NIM	22080032
Tanda Tangan	
Tanggal	24 Juli 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucap rasa Syukur atas Rahmat sang Maha Esa sebagai ungkapan terimakasih, Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Kepada keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan cintanya
2. Sahabatku yang selalu ada di saat aku sedang dalam kesulitan
3. Untuk teman-teman seperjuanganku
4. Almameterku

INTISARI

Agustia, Nadia Nur Aftin., Prabandari, Sari., Santoso, Joko., 2025, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Prima Tegal.

Banyaknya apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan di sekitar kita memberikan kemudahan untuk memilih apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas, tersedianya pelayanan yang berkualitas akan mendatangkan kepuasan bagi konsumen, kepuasan konsumen didapat jika pengalamannya terhadap suatu pelayanan sebanding atau melebihi harapan. Salah satu pelayanan kesehatan yang banyak terjadi di apotek adalah swamedikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Prima Tegal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 70 responden. Tingkat kepuasan konsumen diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsible*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti langsung (*tangible*).

Hasil penelitian ini diperoleh rata-rata kepuasan konsumen sebesar 88,65% (sangat puas) dengan persentase kehandalan (*reliability*) sebesar 88,14%, ketanggapan (*responsible*) sebesar 87,85%, jaminan (*assurance*) sebesar 89,28%, empati (*empaty*) sebesar 89,71%, dan bukti langsung (*tangible*) sebesar 88,28%. Hal ini menunjukkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Prima Tegal merasa sangat puas.

Kata kunci: *Apotek, Kepuasan, Pelayanan, Swamedikasi*

ABSTRACT

Agustia, Nadia Nur aftin., Prabandari, Sari., Santoso, Joko., 2025, Analysis of Consumer Satisfaction with Swamedication Services at Prima Tegal Pharmacy.

The number of pharmacies as one of the health care facilities around us makes it easy to choose which pharmacies provide quality services, the availability of quality services will bring satisfaction to consumers, consumer satisfaction is obtained if the experience of a service is comparable or exceeds expectations. One of the many health services that occur in pharmacies is self-medication.

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with self-medication services at Prima Tegal Pharmacy. This research is a descriptive study using the survey method. The sampling technique in this study used purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 70 respondents. The level of customer satisfaction is measured based on 5 dimensions, namely reliability, responsible, assurance, empathy, and tangible.

The results of this study obtained an average customer satisfaction of 88.65% (very satisfied) with the percentage of reliability of 88.14%, responsible of 87.85%, assurance of 89.28%, empathy of 89.71%, and tangible of 88.28%. This shows that consumer satisfaction with self-medication services at Prima Tegal Pharmacy is very satisfied.

Keywords: *Pharmacy, Satisfaction, Service, Self-medication*

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Orisinalitas	iv
Halaman Motto Dan Persembahan.....	v
Intisari	vi
Abstract	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Batasan masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Swamedikasi	4
2.1.1. Definisi Swamedikasi.....	4
2.2. Kepuasan Konsumen	5
2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	5
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.2.3. Manfaat Kepuasan.....	8
2.3. Apotek	8
2.3.1. Definisi Apotek	8
2.3.2. Fungsi Apotek	9

2.4. Standar Pelayanan Kefarmasian	10
2.4.1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian.....	10
2.4.2. Pelayanan Farmasi Klinik	10
2.4.3. Pengelolaan Sediaan Farmasi.....	10
2.5. Kerangka Teori.....	12
2.6. Kerangka Konsep.....	13

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	14
3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian.....	14
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	14
3.3.1. Populasi	14
3.3.2. Sampel.....	14
3.3.3. Teknik Sampling	15
3.4 Variabel Penelitian	15
3.5 Definisi Operasional	17
3.6 Jenis dan Sumber Data	19
3.6.1. Jenis Data	19
3.6.2. Teknik Pengumpulan data	20
3.7 Uji Validitas	21
3.8 Uji Reliabilitas	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen	23
4.1.1 Uji Validitas	23
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	24
4.2 Gambaran Umum Penelitian.....	25
4.3 Karakteristik Responden.....	25
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Apotek.....	28
4.4 Kepuasan Konsumen	29
4.4.1 Dimensi Ketanggapan.....	29
4.4.2 Dimensi Keandalan.....	31
4.4.3 Dimensi Jaminan	33
4.4.4 Dimensi Empati	35
4.4.5 Dimensi Bukti Langsung.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	17
Tabel 4.1 Uji Validitas	23
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Apotek	28
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsible</i>)...	30
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	31
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	34
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)	36
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)..	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	12
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	49
Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Pengambilan Data	51
Lampiran 4. Foto Dokumentasi Pengambilan Data	53
Lampiran 5. Data Hasil Survei Kepuasan Konsumen.....	54
Lampiran 6. Identitas Mahasiswa	58