

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KABUPATEN NUNUKAN**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :  
ANGGI SETIAWATI  
1911102415134**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2022**

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai persyaratan untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Farmasi



**Disusun Oleh :  
Anggi Setiawati  
1911102415134**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggi Setiawati  
NIM : 1911102415134  
Program Studi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas  
Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Kabupaten  
Nunukan

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permendiknas No 17, tahun 2010).

Samarinda, 28 Desember 2022



Anggi Setiawati

1911102415134

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KABUPATEN NUNUKAN**

**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH :**

**Anggi Setiawati**

**1911102415134**

**Disetujui untuk diujikan:  
Pada tanggal, 28 Desember 2022**

**Pembimbing**



**Apt. Deasy Nur Chairin Hanifa, M. Clin. Pharm.**

**NIDN. 1123019201**

**Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Apt. Rizki Nur Azmi, M.Farm**

**NIDN. 1102069201**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK KABUPATEN NUNUKAN

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

Anggi Setiawati  
1911102415134

Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal, 29 Desember 2022

Penguji 1



apt. Muthia Dewi Marthilia Alim, M.Farm

NIDN. 1105058803

Penguji 2



apt. Deasy Nur Chairin Hanifa, M.Clin.Pharm

NIDN. 1123019201

Mengetahui,

Ketua

Program Studi S1 Farmasi



apt. Ika Ayu Mentari, M.Farm

NIDN. 1121019201

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah SWT tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri .

(Terjemahan Surah Ar-Ra'd ayat 11)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai.

## **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan**

**Anggi setiawati<sup>1</sup>, Deasy Nur Chairin Hanifa<sup>2</sup>**

**Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia**

**Email: Anggisetiawati041201@gmail.com**

### **Intisari**

**Latar Belakang** Banyaknya Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang membantu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi konsumen, sehingga memberikan kemudahan bagi konsumen untuk dapat memilih Apotek mana yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Adanya pelayanan yang berkualitas akan mendatangkan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan konsumen didapat jika pengalamannya terhadap suatu pelayanan melebihi harapan yang diinginkan. Salah satu pelayanan kesehatan yang banyak terjadi di Apotek ialah swamedikasi.

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan dan mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan ditinjau menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

**Metode** Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner. Sampel diperoleh dengan melibatkan 100 responden yang melakukan swamedikasi di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan pada bulan Juli-Agustus 2022. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Microsoft Excel* kemudian dianalisis menggunakan SPSS dengan membandingkan kenyataan dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen dalam diagram kartesius yang terdiri atas 4 bagian yaitu kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah dan kuadran IV berlebihan.

**Hasil dan Kesimpulan** Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan adalah puas dengan rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan (4.43) dan rata-rata nilai layanan yang diharapkan (4.39). Sehingga kesimpulannya yaitu tingkat kepuasan konsumen mempunyai nilai kenyataan yang lebih besar dari harapan yang diinginkan konsumen di semua aspek dimensi.

**Kata Kunci** : Apotek, Kabupaten Nunukan, Kualitas Pelayanan, Swamedikasi.

***Analysis of Customer Satisfaction on The Quality of Swamedication Services in Pharmacies in Nunukan District***

**Anggi setiawati<sup>1</sup>, Deasy Nur Chairin Hanifa<sup>2</sup>**

***Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy, Muhammadiyah University, East Kalimantan, Samarinda, Indonesia***

**Email: Anggisetiawati041201@gmail.com**

***Abstract***

***Background*** The number of pharmacies as one of the health service facilities that help achieve optimal health status for consumers, thus making it easy for consumers to be able to choose which pharmacy provides quality services. The existence of quality service will bring satisfaction to consumers. Consumer satisfaction is obtained if the experience of a service exceeds the desired expectations. One of the health services that often occurs in pharmacies is self-medication.

***Purpose*** This study aims to describe the level of consumer satisfaction with the quality of self-medication services at Nunukan District Pharmacies and to determine consumer satisfaction with self-medication services at Nunukan District Pharmacies in terms of using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

***Method*** This type of research is descriptive using purposive sampling method. Data was collected by filling out a questionnaire. The sample was obtained by involving 100 respondents who self-medicated at pharmacies in Nunukan Regency in July-August 2022. The data obtained was processed using Microsoft Excel and then analyzed using SPSS by comparing perceived reality and the services expected by consumers in a Cartesian diagram consisting of 4 parts namely quadrant I top priority, quadrant II maintain achievement, quadrant III low priority and quadrant IV excessive.

***The Result and conclusion*** Based on the research results, overall consumer satisfaction with self-medication services at the Nunukan District Pharmacy is satisfied with the average perceived actual value (4.43) and the average expected service value (4.39). So the conclusion is that the level of consumer satisfaction has a reality value that is greater than the expectations desired by consumers in all aspects of the dimension.

***Keywords:*** Nunukan Regency, Pharmacy, self-medication, service quality.



## KATA PENGANTAR



### ***Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Alhamdulillahirabill'alamin, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan". Shalawat serta salam tidak lupa dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan oleh berbagai pihak, kemungkinan akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Dr. Hasyrul Hamzah, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. apt. Ika Ayu Mentari, M.Farm., selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. apt. Rizki Nur Azmi, M.Farm., selaku Koordinator Mata Ajar Skripsi.
5. apt. Muthia Dewi Marthilia Alim, M.Farm., selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan terkait skripsi peneliti.
6. apt. Deasy Nur Chairin Hanifa, M.Clin.Pharm., selaku penguji II dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, membimbing, memberi pengarahan dan kesabaran beliau, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Mama yang saya cintai dan sangat saya sayangi yang telah memberikan dukungan baik dalam moril ataupun material, cinta dan

kasih sayangnya, serta doa yang tak pernah putus dipanjatkan kepada Allah SWT.

8. Kepada Handoyo Budi Pratama yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Sahabat saya Eka Safitri Ramadhani, Fathiah Putri Varizza, Gita Setya Ningrum yang telah banyak membantu memberikan dukungan moral, kritikan dan sarannya.

Semoga Allah SWT memberikan kita semua kebaikan dan rahmat yang berlimpah. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sehingga dikemudian hari dapat diperbaiki dan menjadi manfaat untuk semua pihak dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Samarinda, 28 Desember 2022

(Anggi Setiawati)

1911102415134

## DAFTAR SINGKATAN

CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
DEPKES	: Departemen Kesehatan
FEFO	: <i>First Expired First Out</i>
FIFO	: <i>First In First Out</i>
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
OB	: Obat Bebas
OBT	: Obat Bebas Terbatas
OT	: Obat Tradisional
OTC	: <i>Over The Counter</i>
OWA	: Obat Wajib Apotek
PBF	: Pedagang Besar Farmasi
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PMR	: <i>Patient Medication Record</i>
PSA	: Pemilik Sarana Apotek
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SIA	: Surat Izin Apotek
SIP	: Surat Izin Praktik
SOP	: <i>Standart Operational Procedure</i>
TTK	: Tenaga Teknis Kefarmasian
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
INTISARI .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Penelitian Dalam Pendekatan Islam.....	1
B. Latar Belakang .....	2
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat penelitian .....	5
F. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Kerangka Teori Penelitian .....	18
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Keterangan Empiris.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Rancangan Penelitian .....	21
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	21
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
D. Definisi Operasional .....	23

E. Instrumen Penelitian.....	24
F. Metode Pengumpulan Data .....	27
G. Teknik Analisis Data .....	27
H. Etika Penelitian .....	30
I. Alur Jalannya Penelitian .....	32
J. Jadwal Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian .....	34
B. Pembahasan .....	44
C. Keterbatasan Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	23
Tabel 3.2	Kategori Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	25
Tabel 3.3	Kategori Skala Pengukuran Harapan Konsumen.....	25
Tabel 3.4	Indikator Kuesioner Kepuasan Dan Harapan Konsumen Dengan Metode Servqual ( <i>Service Quality</i> ).....	25
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan.....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden .....	35
Tabel 4.3	Penilaian Responden Terhadap Kenyataan Yang Dirasakan Dan Layanan Yang Diharapkan Pada Dimensi Daya Tanggap.....	36
Tabel 4.4	Penilaian Responden Terhadap Kenyataan Yang Dirasakan Dan Layanan Yang Diharapkan Pada Dimensi Empati.....	37
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Kenyataan Yang Dirasakan Dan Layanan Yang Diharapkan Pada Dimensi Keandalan.....	38
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Kenyataan Yang Dirasakan Dan Layanan Yang Diharapkan Pada Dimensi Jaminan.....	39
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Kenyataan Yang Dirasakan Dan Layanan Yang Diharapkan Pada Dimensi Bukti Fisik.....	39
Tabel 4.8	Rata-rata nilai per-item pernyataan.....	40
Tabel 4.9	Persentase Diagram Kartesius Permasing-Masing Dimensi .....	43
Tabel 4.10	Nilai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Obat Bebas.....	10
Gambar 2.2 Logo Obat Bebas Terbatas .....	10
Gambar 2.3 Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas.....	11
Gambar 2.4 Kerangka Teori .....	18
Gambar 2.5 Kerangka Konsep .....	19
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	30
Gambar 3.2 Alur Rencana Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Penilaian Kenyataan Dan Harapan.....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Biodata Peneliti
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Etik
- Lampiran 5 Surat Permohonan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 7 Kuesioner Analisis Kepuasan Konsumen
- Lampiran 8 Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 10 Data Hasil Penilaian Responden
- Lampiran 11 Data Demografi Responden
- Lampiran 12 Perhitungan Rata-Rata Kenyataan Dan Harapan Konsumen
- Lampiran 13 Tahapan Pembuatan Diagram Kartesius
- Lampiran 14 Dokumentasi Pengumpulan Data Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 16 Hasil Uji Plagiasi