

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN
TENGGARONG**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

RINI YOLANDA

1911102415034

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2023**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi terhadap Tingkat
Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk

Memperoleh gelar Sarjana Farmasi



Disusun Oleh:

Rini Yolanda

1911102415034

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rini Yolanda
NIM : 1911102415034
Program Studi : S1 Farmasi
Judul Penelitian : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
KECAMATAN TENGGARONG**

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau 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, 13 Januari 2023



Rini Yolanda

1911102415034

**LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN
TENGGARONG**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

Rini Yolanda

1911102415034

Disetujui untuk diujikan

Pada tanggal, 19 Januari 2023

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

Rini Yolanda

1911102415034

Diseminarkan dan Diujikan

Pada tanggal, 19 Januari 2023

Penguji 1



apt. Muthia Dewi M.A. M.Farm

NIDN. 1105058803

Penguji 2



apt. Deasy Nur C.H. M.Clin.Pharm

NIDN. 1123019201

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Farmasi



apt. Ika Ayu Mentari, M.Farm

NIDN. 1121019201

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan dan tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Ridwan Kamil)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen
di Apotek Kecamatan Tenggarong**

Rini Yolanda¹, Deasy Nur Chairin Hanifa²

Mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah
Kalimantan Timur¹

Dosen Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah
Kalimantan Timur²

*Kontak Email: riniyolanda@gmail.com, dnc332@umkt.ac.id

INTISARI

Latar Belakang: Apotek merupakan suatu tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian dan pendistribusian perbekalan kesehatan khususnya sediaan farmasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan obat yang dibutuhkan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Kepuasan Konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Apotek yang sama. Kepuasan konsumen merupakan penilaian baik atau buruknya pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen.

Tujuan: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan di Apotek Kecamatan Tenggarong.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan di 10 Apotek yang memberikan izin di Apotek Kecamatan Tenggarong dengan jumlah sampel 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Hasil: Hasil F_{hitung} pada penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 191,299, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan besar pengaruh sebesar 66,1%.

Kesimpulan: Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kata kunci: Apotek, Swamedikasi, Kualitas, Kepuasan.

**The Influence of Self-Medication Service Quality on Consumer Satisfaction Levels
at the Tenggara District Dispensary**

Rini Yolanda¹, Deasy Nur Chairin Hanifa²

*Students of Pharmacy Faculty of Pharmacy Muhammadiyah University of East
Kalimantan¹*

Lecturer of Pharmacy Faculty of Pharmacy Muhammadiyah University of East Kalimantan²

**Email Contact: riniyolandaa@gmail.com, dnc332@umkt.ac.id*

ABSTRACT

Background: A pharmacy is a place where pharmaceutical work is carried out and the distribution of health supplies, especially pharmaceutical preparations, so that people can easily obtain the medicines they need to improve public health status. Consumer satisfaction can affect the intention to return to the same pharmacy. Consumer satisfaction is a good or bad assessment of pharmaceutical services received by consumers.

Purpose: The purpose of this study was to determine the effect of the quality of self-medication services on the level of satisfaction at the Tenggara District Pharmacy.

Methods: This research uses descriptive analytic methods. This research was conducted at 10 licensed pharmacies at the Tenggara District Pharmacy with a total sample of 100 people. Sampling was done by purposive sampling technique. The research instrument used was a self-medication service quality questionnaire on the level of consumer satisfaction.

Results: The results of F_{count} in this study show a value of 191.299, so it can be interpreted that there is an influence between service quality on customer satisfaction with a large influence of 66.1%.

Conclusion: The conclusion in this study is that there is an influence between the quality of self-medication services on the level of consumer satisfaction.

Keywords: Pharmacy, Self-medication, Quality, Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tiada terhingga senantiasa dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT. Hanya atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang tiada habisnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Kecamatan Tenggarong”.

Skripsi ini ditulis berlandaskan penelitian non eksperimental yang dilaksanakan di Apotek di Kecamatan Tenggarong dan menjadi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana farmasi (S.Farm) di Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Dengan kesadaran diri penulisan bahwasanya pengerjaan skripsi ini tidak mungkin bisa terselesaikan tanpa hadirnya sumber penyokong, bantuan, bimbingan, dan nasehat yang berasal dari pihak-pihak diluar penulis semasa pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan yang berharga ini penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih yang tulus dengan hati yang bersungguh-sungguh kepada:

1. Allah SWT senantiasa memberikan nikmat, rahmat dan anugerah-Nya sehingga bisa merampungkan proposal skripsi ini.
2. Kedua orang tua senantiasa dicintai dan disayangi. Selalu dengan sepenuh hati dan ketulusan yang tak terhingga memberikan semangat, doa, nasehat, motivasi dan senantiasa menyokong penulis hingga bisa mencapai posisi ini serta mampu merampungkan skripsi dengan baik.
3. Saudara-saudara yang senantiasa memberikan dukungan serta doa.
4. Dosen Pembimbing saya ibu apt. Deasy Nur Chairin Hanifa, M.Clin.Pharm yang dengan sabar, tabah dan ikhlas serta banyak menuntun, mendampingi dan membimbing, menuntun serta membagikan ilmunya, memberi saran serta kritik sedari awal sampai penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Hasyrul Hamzah, S.Farm., M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur dan kepada seluruh

dosen Program Studi S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah memberi ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan kepada saya selama perkuliahan.

6. Teman-teman farmasi angkatan 2019 yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, kebahagiaan selama perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta saya Parida Aprina, Firda Meidasari dan Fina Indriana yang senantiasa menyokong dan menyemangati sampai saat ini.

Dalam pengerjaan, pelaksanaan, dan penyelesaiannya penulis benar-benar menyadari bahwasanya tak ada yang sempurna melainkan kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT., daripada hal itu penulis sangat berharap kepada para pembaca dalam hal kritik dan saran yang sifatnya membangun dan membangkitkan sebagai masukan. Akhiran kata, semoga apa yang telah ada pada skripsi ini bisa memberikan, menambah wawasan dan senantiasa bermanfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian.

Samarinda, 13 Januari 2023

Rini Yolanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penelitian Dalam Pendekatan Islam.....	1
B. Latar Belakang.....	1
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Kepustakaan.....	10
1. Apotek.....	10
2. Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek.....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	11
4. Kepuasan Konsumen.....	11
5. Pelayanan Obat.....	14
6. Swamedikasi.....	16
7. Penggolongan Obat.....	18
B. Kerangka Teori Penelitian.....	23
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	23

D. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Subjek dan Objek Penelitian	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
C. Waktu dan Tempat Penelitian	27
D. Definisi Operasional	27
E. Instrumen Penelitian	29
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32
3. Uji Normalitas	32
G. Metode Pengumpulan Data.....	32
H. Teknik Analisis Data.....	32
1. Analisis Univariat	32
2. Analisis Bivariat.....	33
I. Etika Penelitian	34
J. Alur Jalannya Penelitian.....	34
K. Jadwal Jalannya Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	36
2. Hasil Uji Normalitas.....	39
3. Karakteristik Konsumen	39
4. Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Swamedikasi	40
5. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen	40
6. Hasil Uji T	41
7. Hasil Uji F	43
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

B. Pembahasan.....	44
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional	27
Tabel 3.2	Kategori Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.3	Kriteria Tingkat Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3.4	Kategori Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen	30
Tabel 3.5	Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen	31
Tabel 3.6	Jadwal Kegiatan.....	35
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.6	Karakteristik Konsumen	39
Tabel 4.7	Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Swamedikasi	40
Tabel 4.8	Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji T Variabel Keandalan.....	42
Tabel 4.10	Hasil Uji T Variabel Daya Tanggap	42
Tabel 4.11	Hasil Uji T Variabel Jaminan	42
Tabel 4.12	Hasil Uji T Variabel Empati.....	43
Tabel 4.13	Hasil Uji T Variabel Bukti Fisik	43
Tabel 4.14	Hasil Uji F	43
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penandaan Obat Bebas	18
Gambar 2.2	Peringatan Obat Bebas Terbatas	19
Gambar 2.3	Penandaan Obat Bebas Terbatas	19
Gambar 2.4	Penandaan Obat Keras.....	20
Gambar 2.5	Penandaan Obat Psikotropika.....	21
Gambar 2.6	Penandaan Obat Narkotika	22
Gambar 2.7	Penandaan Jamu	22
Gambar 2.8	Penandaan Obat Herbal Terstandar	22
Gambar 2.9	Penandaan Fitofarmaka	23
Gambar 2.10	Kerangka Teori Penelitian	23
Gambar 2.11	Kerangka Konsep Penelitian	23
Gambar 3.1	Alur Jalannya Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Ke Apotek
- Lampiran 3. Surat Balasan Dari Tempat Penelitian
- Lampiran 4. *Ethical Clearance*
- Lampiran 5. Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 6. Lembar Kuesioner
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 10. Lembar Jawaban Konsumen
- Lampiran 11. Rekap Data Hasil Penelitian
- Lampiran 12. Titik Persentase Distribusi
- Lampiran 13. Hasil Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 14. Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 15. Lembar Konsul
- Lampiran 16. Hasil Uji Plagiasi