

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR
KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020**



KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

**RINI SUSILOWATI
NIM : RPL 2194116**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR
KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020**



**KARYA TULIS ILMIAH
DISUSUN SEBAGAI SYARAT MENYELESAIKAN JENJANG
PENDIDIKAN DIPLOMA III FARMASI**

Oleh:

**RINI SUSILOWATI
NIM : RPL 2194116**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR
KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020**

*THE CONSUMER SATISFACTION TOWARD DRUG SERVICES
AT GAJAH MUNGKUR DRUG STORE IN MARCH 2020*



**KARYA TULIS ILMIAH
DISUSUN SEBAGAI SYARAT MENYELESAIKAN JENJANG
PENDIDIKAN DIPLOMA III FARMASI**

Oleh:

**RINI SUSILOWATI
NIM : RPL 2194116**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR
KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020**

Disusun Oleh:

RINI SUSILOWATI

NIM : RPL 2194116

Telah disetujui untuk diajukan pada ujian Karya Tulis Ilmiah

Pembimbing Utama



Dwi Saryanti, S.Farm. M.Sc. Apt.

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ELAYANAN
OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR
KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020**

Disusun Oleh:

RINI SUSILOWATI

NIM : RPL 2194116

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat / sah

Pada Tanggal, 22 Juni 2020

Tim Penguji :

1. Iwan Setiawan, S.Farm. M.Sc. Apt. (Ketua)
2. Dwi Saryanti, S.Farm. M.Sc. Apt. (Anggota)

Menyetujui
Pembimbing Utama



Dwi Saryanti, S.Farm. M.Sc. Apt.

Mengetahui

Ketua Program Studi
DIII Farmasi



Iwan Setiawan, S.Farm, M.Sc., Apt.

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah, dengan judul:

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Jenjang Pendidikan DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional Surakarta, sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari Karya Tulis Ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Progam Studi DIII Farmasi STIKES Nasional maupun di Perguruan Tinggi ataupun instansi manapun kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka ini.

Apabila terdapat bukti tiruan ataupun duplikasi pada KTI, maka penulis bersedia untuk menerima pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surakarta, 22 Juni 2020



Rini susilowati
NIM. RPL2194116

MOTTO

**“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman,
diantaranya kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan”**

~Al-Qur'an : Al Mujadallah: 11~

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah SWT. atas segala cinta dan kasih sayang-NYA yang telah memberiku kekuatan, membekaliku ilmu dan melindungiku. Atas karunia serta kemudahan yang Dia berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah SAW.

Kupersembahkan karya ini kepada yang terkasih:

1. Almarhum Ayahanda dan Ibundaku tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga atas segala hal yang telah kalian berikan tanpa pamrih selama ini.

Kupersembahkan karya ini kepada Ayah yang di Surga dan Ibu yang selalu ada untukku. Terimakasih

2. Keluargaku yang selama ini setia menemani dan memberi dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini bisa tersusun.
3. Serta untuk almamater tercintaku, STIKES Nasional, terimakasih atas segala ilmu, pengalaman dan kebermanfaatan lainnya.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun penelitian Karya Tulis Ilmiah dengan judul: **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK GAJAH MUNGKUR KABUPATEN WONOGIRI BULAN MARET 2020.**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai tahap akhir setelah peneliti melakukan penelitian dan merupakan syarat memperoleh tingkat pendidikan D3 Farmasi.

Karya Tulis Ilmiah ini bisa diselesaikan atas dukungan dari berbagai pihak, untuk itu izinkan melalui Karya Tulis Ilmiah ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat yang tulus kepada:

1. Hartono, S.Si., M.Si., Apt selaku Ketua STIKES Nasional
2. Iwan Setiawan, S. Farm. M.Sc.Apt. selaku Ketua Prodi DIII Farmasi di STIKES Nasional sekaligus Penguji Karya Tulis Ilmiah.
3. Dwi Saryanti, S. Farm. M.Sc. Apt. selaku pembimbing yang telah mendukung, membimbing dan mendidik penulis selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah
4. Kresno Hadi Wicaksono, S. Farm. Apt, selaku pemilik dan pengelola Apotek Gajah Mungkur yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
5. Dosen dan Staf STIKES Nasional, yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
6. Karyawan Apotek Gajah Mungkur yang telah membantu dan memotivasi selama penelitian

7. Teman-teman yang telah mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah

Untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan, semoga Karya Tulis Ilmiah dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya

Surakarta, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN KTI	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5

A. Tinjauan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5
B. Tinjauan Kepuasan Konsumen	6
C. Tinjauan Tentang Obat	9
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Desain Penelitian	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian	13
C. Variabel Penelitian	14
D. Defenisi Oprasional	15
E. Instrumen Penelitian	16
F. Teknik Analisis Data	17
G. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	18
H. Alur Penelitian	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Karakteristik Konsumen	20
B. Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Range skala kepuasan konsumen	18
Tabel 2. Distribusi konsumen berdasarkan jenis kelamin	20
Tabel 3. Distribusi konsumen berdasarkan umur	21
Tabel 4. Distribusi konsumen berdasarkan tingkat pendidikan	22
Tabel 5. Distribusi konsumen berdasarkan pekerjaan	23
Tabel 6. Distribusi konsumen berdasarkan pendapatan	24
Tabel 7. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel <i>tangible</i>	25
Tabel 8. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variable <i>empathy</i>	27
Tabel 9. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variable <i>responsiveness</i> (ketanggapan)	28
Tabel 10. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel <i>assurance</i> (keyakinan)	30
Tabel 11. Rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel <i>reability</i> (kehandalan)	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Logo Obat Bebas	10
Gambar 2. Logo Obat Bebas Terbatas	10
Gambar 3. Logo Obat Keras dan Psikotropika	11
Gambar 4. Logo obat Narkotika	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Ijin Penelitian	35
Lampiran 2. Lembar Kuisisioner	36
Lampiran 3. Pengisian Kuisisioner Oleh Konsumen	40
Lampiran 4. Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen	41
Lampiran 5. Rekomendasi Ijin Penelitian	45

INTISARI

Apotek merupakan suatu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di apotek dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat yang diinginkan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Gajah Mungkur. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Apotek Gajah Mungkur Wonogiri. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran dimensi kualitas pelayanan obat yang diharapkan, dianggap penting, dan yang memiliki kinerja yang baik. Penelitian ini dilakukan di Apotek Gajah Mungkur dengan metode deskriptif, menggunakan instrumen kuesioner yang diberikan kepada 100 responden dengan menggunakan analisa data kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen apotek di Apotek Gajah Mungkur sangat puas terhadap pelayanan obat dalam dimensi *tangible*, *empathy*, *responsive* dan *assurance*. Berdasarkan perhitungan persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator terwujud sebesar 82,1%, keramahan sebesar 82,58% ketanggapan sebesar 82,5 persen, keyakinan sebesar 85,83%, kehandalan sebesar 86,4%. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan obat di Apotek Gajah Mungkur sangat memuaskan dengan hasil rata-rata sebesar 83,88%.

Kata kunci : Apotek, Kepuasan konsumen, Pelayanan obat

ABSTRACT

Drug store is a special place to do pharmaceutical work and distribution of drugs to the community. Consumer satisfaction with drug services at the drug store can help compare between consumer expectations of the quality of drug services needed with the repair services provided by Gajah Mungkur Drug store. This research was conducted to improve services at the Gajah Mungkur Drug store. The purpose of the research is to study the quality description that is expected, considered important, and which has good performance. This research was conducted at the Gajah Mungkur Drug store with a descriptive method, using a questionnaire instrument that given to 100 respondents by used analysis of descriptive quantitative data. The results showed that drug store consumers at Gajah Mungkur Drug store were very satisfied with drug services in the real dimensions, empathy, responsiveness and assurance. Based on the calculation of patient satisfaction with the indicator realized 82.1%, the effect of 82.58% responsiveness of 82.5 percent, confidence of 85.83%, reliability of 86.4%. From these results, the results of the research at the Gajah Mungkur Drug store were very satisfying with an average yield of 83,88%.

Keywords: *Drug store, Consumer satisfaction, Drug services*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan primer setiap tubuh manusia. Semua kalangan masyarakat tentu saja menginginkan kesehatan jiwa maupun raganya. Salah satu fasilitas layanan kesehatan yang ada di sekitar masyarakat adalah apotek. Menurut Keputusan Menkes RI No.1332/Menkes/SK/X/2002 Apotek merupakan suatu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat.

Dewasa ini, persaingan apotek baik yang berasal dari dalam negeri maupun pemilik sarana apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang masuk ke Indonesia semakin tak terelakkan. Selain itu, deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen terhadap obat dan banyaknya jumlah apoteker juga menjadi faktor pemicu semakin banyaknya jumlah apotek (Kartika, 2017). Hal ini membuat persaingan bisnis apotek semakin ketat.

Kepuasan konsumen adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada konsumen karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Konsumen merupakan individual yang tidak mampu mengatasi peristiwa atau gejala yang berkaitan dengan kesehatan dan harus membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan

memberikan penyembuhan dan pemulihan kepada individual tersebut dengan cara memberikan pengobatan (Kotler, 2005).

Kualitas dan kepuasan pelanggan memiliki peran yang sangat krusial bagi perusahaan untuk dapat sukses dan bertahan (Fen dan Lian, 2005). Menurut Fandy (2012) ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek atau penyediaannya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek (*brand switching*), dan berbagai macam perilaku complain. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai evaluasi apakah produk atau jasa sesuai dengan harapan (kepuasan) atau produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan konsumen (ketidakpuasan).

Dalam memenangkan persaingan bisnis yang sangat ketat ini, menjadi penting bagi sebuah apotek dalam memperhatikan aspek pelayanan. Pelayanan yang tepat tentunya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan di apotek. Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberi pengaruh yang besar bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tanpa adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan baik berupa barang maupun jasa maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh, dan berkembang akan sangat sulit tercapai (Kotler dan Keller, 2012).

Apotek Gajah Mungkur merupakan salah satu dari beberapa apotek yang berada di Kabupaten Wonogiri, dengan rata-rata kunjungan 50 – 60 orang per harinya. Hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai 12 orang konsumen yang berkunjung ke Apotek Gajah Mungkur, diperoleh 33,3% konsumen mengatakan pelayanan kurang ramah, 25% konsumen mengatakan

pelayanan terlalu lama, 25% konsumen mengatakan sediaan obat kurang lengkap, dan 16,7% konsumen mengatakan harga obat ada yang lebih mahal dari apotek lain, sehingga konsumen mencari obat ke apotek lain yang lebih lengkap persediaan obatnya dan lebih murah harganya serta memberikan pelayanan yang lebih baik, karena ada 5 apotek yang berdekatan dengan Apotek Gajah mungkur yang berjarak kurang dari 500 meter.

Berdasarkan hasil penelitian awal tersebut, maka dilakukan sebuah penelitian yang lebih mendalam agar dapat digunakan dalam menentukan keputusan-keputusan taktis maupun strategis untuk keberlangsungan dan kemajuan Apotek Gajah Mungkur Wonogiri.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian adalah Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di apotek gajah mungkur Kabupaten Wonogiri ditinjau dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), keramahan (*emphity*), dan berwujud (*tangible*).

C. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di apotek gajah mungkur Kabupaten wonogiri ditinjau dari lima

dimensi yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), keramahan (*emphthy*), dan berwujud (*tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Gajah Mungkur.

2. Bagi institusi

Sebagai referensi tambahan di perpustakaan.

3. Bagi masyarakat

Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan di apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri, dengan memberikan kuisioner terhadap konsumen yang berkunjung ke apotek.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Apotek Gajah Mungkur di Kabupaten Wonogiri.

2. Waktu penelitian

Maret 2020

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

semua konsumen yang mendapat pelayanan obat di apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri pada bulan Maret 2020, sebanyak 1300 konsumen. Rata - rata sebanyak 50 orang dikalikan dengan 26 hari kerja.

b. Sampel

Konsumen yang mendapatkan pelayanan obat di apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri, berdasarkan teori Frankel dan Wallen (1993) penelitian deskriptif jumlah sampel minimum adalah 100 orang.

c. Teknik pengambilan sampel

Teknik sampling yang dilakukan adalah purposive sampling. dengan kriteria sebagai berikut.

1. Kriteria Inklusi

- a. Berumur diatas 17 tahun
- b. Dapat berkomunikasi dengan baik
- c. Bersedia mengisi kuisisioner
- d. Keluarga konsumen atau konsumen yang berkunjung di apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Berumur diatas 60 tahun
- b. Tidak bisa membaca dan menulis
- c. Keluarga Karyawan Apotek Gajah Mungkur

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat dalam kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) keramahan (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*) di Apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri.

D. Definisi Oprasional

1. Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan yang dilakukan oleh farmasis.

Dalam hal ini apoteker dan asisten apoteker yang tidak memihak pada konsumen di apotek Gajah Mungkur Wonogiri.

2. Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan dari konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang dapat diukur dengan membandingkan antara harapan terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen.
3. Keandalan (*reability*) adalah suatu penilaian konsumen terhadap tingkat kecepatan ketersediaan obat dan keteraturan penyerahan obat dalam pelayanan di apotek Gajah Mungkur Wonogiri.
4. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu penilaian konsumen terhadap daya tanggap dari farmasis dalam menangani kebutuhan konsumen, menanggapi keluhan dalam pelayanan saat berkunjung di apotek Gajah Mungkur Wonogiri.
5. Keyakinan (*assurance*) adalah suatu penilaian konsumen terhadap pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan serta adanya jaminan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan di apotek Gajah Mungkur Wonogiri.
6. Keramahan (*empathy*) adalah suatu penilaian konsumen terhadap rasa simpatik dan perhatian pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di apotek Gajah Mungkur Wonogiri.
7. Penampilan (*tangibles*) adalah suatu penilaian konsumen terhadap kerapian, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas di apotek Gajah Mungkur Wonogiri.
8. Responden adalah konsumen yang berkunjung ke apotek Gajah Mungkur Wonogiri bulan Maret 2020.

10. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang telah disusun dan digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen di Apotek Gajah Mungkur Wonogiri.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner langsung dibagikan kepada konsumen karena sudah dipakai pada penelitian sebelumnya jadi telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas

Hasil dari penghitungan validitas telah memenuhi syarat dan dikatakan valid dengan nilai r sebesar 0,361.

Dari uji reliabilitas diperoleh hasil reliabilitas yaitu sebesar 0,926. Dengan demikian instrumen kualitas pelayanan memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisa data kuantitatif deskriptif yaitu berdasarkan skala likert dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator.

Kegiatan analisis data meliputi;

1. Scoring

Scoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini skor di berikan berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu:

- a. Sangat Puas skor = 4
- b. Puas skor = 3
- c. Tidak puas skor = 2
- d. Sangat tidak puas skor = 1

2. Tabulating

Tabulating yaitu pengelompokan atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian di hitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

G. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

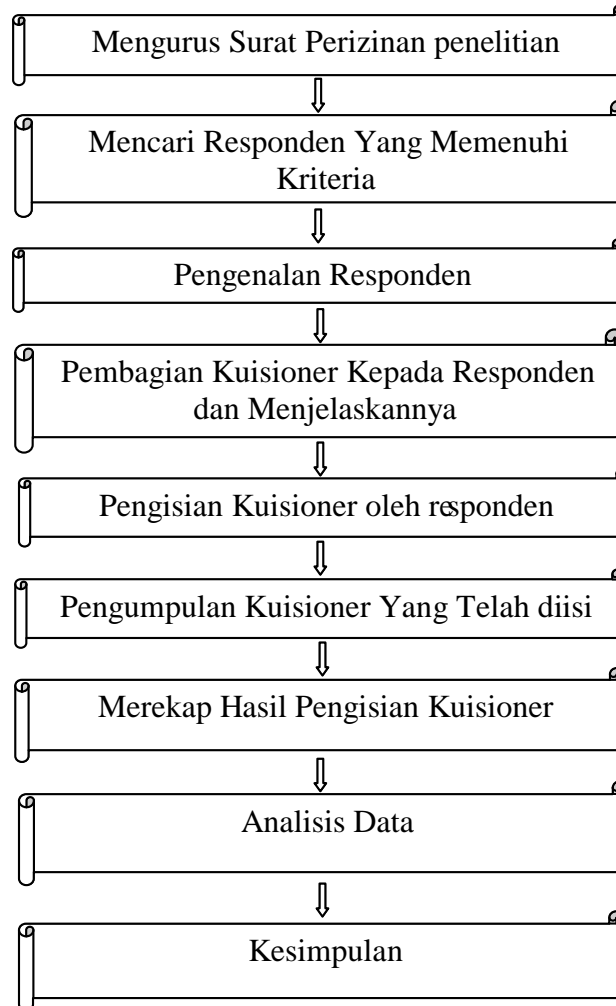
Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangible*). Dalam hal ini skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Supranto, 2006)

$$\% = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Tabel 1. Range skala kepuasan konsumen

No	Tingkat Kepuasan	Skala
1	Sangat Puas	76 – 100 %
2	Puas	51 – 75 %
3	Tidak Puas	26 – 50 %
4	Sangat tidak Puas	0 – 25 %

H. Jadwal Penelitian



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di Apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan obat di Apotek Gajah Mungkur Wonogiri sangat memuaskan. Nilai rata-rata dari lima dimensi yaitu terwujud (*tangible*), keramahan (*Emphaty*), ketanggapan (*responsisivenes*), keyakinan (*assurance*), kehandalan (*reability*) adalah 83,88%, yang masuk dalam kategori sangat puas dalam range skala kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Pihak Apotek

Dari hasil penelitian yang di lakukan, secara umum pelayana di apotek Gajah Mungkur sudah sangat baik, sehingga perlu untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan pelayannya.

2. Peneliti

Dari hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk melakukan penelitian tentang pelayanan di apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, Suhat. 2010. *Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Pusesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor*. Skripsi. Jakarta:Universitas Indonesia. Hal.7.
- Dep Kes RI, 2002, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/ Per /X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek.
- Dewi PR, Arta SK 2014, Analisa Harapan dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013, *Artikel Penelitian*, Volume 11 (1), Denpasar.
- Fen, Y.S., dan Lian, K.M., 2005, Service Quality and Customer Satisfaction: Antecedents of Customer's Re-Patronage Intention, *Sunway Academic Journal*, 4: 59-73
- Fraenkel, J.& Wallen, N. (1993). *How to design evaluate research and education* (2nd ed). New York: McGraw-Hill Inc.
- Handayani, S., Hadinegoro, S.R., Sastroasmoro, S. The Efficacy of Suppository Versus Oral Ibuprofen for Reducing Fever in Children, *Paediatrica Indonesiana*. 2005; 45 (9-10): 211-216.
- Irawan. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo. Hal 19-20
- KEMENKES RI. 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016 *tentang standar pelayanan kefarmasia apotek*. Jakarta. Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Kotler. 2005. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2012, *Marketing Management*, 14th ed, Prentice Hall International Press, New Jersey
- Lumenta, Benjamin. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Penerbit. Kanisius. Yogyakarta.
- Narendra et al. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 31.

Nursalam. 2001. *Pengertian kepuasan*. Yogyakarta

Sinilingga, Asna. 2010. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap perspsi Pasien tentang kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 201*. Skripsi. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatra Utara. Hal 22-60

Supranto, Johannes, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta