

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK BHAKTI FARMA WONOGIRI**



KARYA TULIS ILMIAH

OLEH :

NANIK RUSWANTI

NIM. RPL2194106

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
2020**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK BHAKTI FARMA WONOGIRI**

***THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH
PHARMACEUTICAL SERVICE AT THE PHARMACY
OF THE WONOGIRI BHAKTI FARMA***



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

**OLEH :
NANIK RUSWANTI
NIM. RPL2194106**

**PROGRAM STUDI DIII FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NASIONAL
SURAKARTA
2020**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK BHAKTI FARMA WONOGIRI**

**Disusun oleh :
NANIK RUSWANTI
NIM. RPL2194106**

Telah disetujui untuk diajukan pada ujian Karya Tulis Ilmiah

Pembimbing Utama


SUSILOWATI, S.Farm.,M.Sc.,Apt

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI APOTEK BHAKTI FARMA WONOGIRI

Disusun oleh :

NANIK RUSWANTI
NIM. RPL2194106


Telah dipertahankan didepan tim penguji
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat/sah

Pada tanggal : 3 Juli 2020

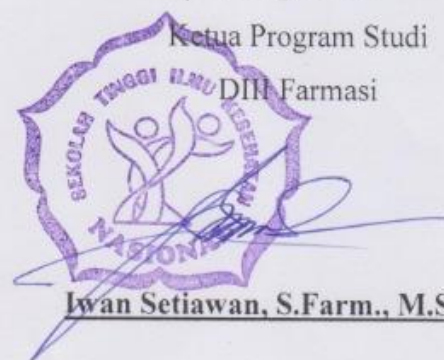
Tim penguji :

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

Menyetujui,
Pembimbing utama


Susilowati, 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 KEFARMASIAN DI APOTEK BHAKTI FARMA WONOGIRI

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

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

Surakarta, 3 Juli 2020



Nanik Ruswanti
NIM. RPL2194106

MOTTO

Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak

Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis

Pendidikan bukan hanya untuk yang muda tapi untuk segala umur

Kupersembahkan kepada

Keluarga tercinta, atas semua doa dan dukungannya.

**Untuk teman-temanku tersayang dan semua yang telah
membantuku. Terima kasih untuk rasa kekeluargaan yang
terjalin selama ini.**

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhakti Farma Wonogiri”** disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hartono, M.Si.,Apt., selaku Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Nasional.
2. Bapak Iwan Setiawan, S.Farm., M.Sc.,Apt. selaku Kepala Prgram Studi DIII Farmasi Sekolah Tinggi Kesehatan Nasional yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis ini.
3. Susilowati, S.Farm.,M.Sc.,Apt, selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan bagi peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis ini.
4. Dwi Saryanti, S.Farm.,M.Sc.,Apt., selaku pembimbing akademik dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan selama kuliah.

5. Bapak/Ibu Dosen dan Staf karyawan Sekolah Tinggi Kesehatan Nasional yang telah membantu selama kuliah.
6. Orang tua dan keluarga besar yang selalu mendukung. Suami dan anakku yang dengan sabar membantu selama ini.
7. Apoteker Pengelola Apotek (APA) Bhakti Farma Wonogiri, Sri Sumarmi, S.Si., Apt. dan segenap karyawan Apotek Bhakti Farma Wonogiri yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada pada penulis, maka penulis menyadari bahwa Karya Tulis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga Karya Tulis ini dapat lebih bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 3 Juli 2020

Penulis

Nanik Ruswanti
NIM. RPL2194106

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TUJUAN PUSTAKA.....	5
A. Apotek	5
B. Kepuasan Konsumen	10
C. Pelayanan Obat.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
C. Populasi dan Sampel.....	17
D. Besar Sampel	18
E. Definisi Operasional.....	19

F. Instrumen Penelitian.....	20
G. Alur Penelitian.....	21
H. Analisa Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Karakteristik Responden.....	24
B. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Penelitian.....	21
--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Karakteristik responden	25
Tabel2.Tingkat kepuasan dimensi berwujud.....	28
Tabel3.Tingkat kepuasan dimensi keandalan	29
Tabel4.Tingkat kepuasan dimensi daya tanggap	30
Tabel5.Tingkat kepuasan dimensi kepastian.....	31
Tabel6.Tingkat kepuasan dimensi empati.....	33
Tabel7. Persentase rata-rata Tingkat kepuasan konsumen.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar permohonan penelitian.....	40
Lampiran 2. Lembar persetujuan izin penelitian.....	41
Lampiran 3. Lembar data kuesioner.....	42
Lampiran 4. Lembar data penelitian.....	45
Lampiran 5. Pengambilan Kuesioner.....	60

INTISARI

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen). Indikator yang digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang berkualitas di apotek Bhakti Farma Wonogiri. Metode penelitian ini merupakan penelitian diskriptif yaitu dengan memberikan kuesioner kepada konsumen yang datang di Apotek Bhakti Farma Wonogiri pada bulan Maret – April 2020. Hasil penelitian dari 120 responden, menggambarkan karakteristik konsumen didominasi yang berlatar pendidikan tamat SMA/SMK/MA sebanyak 65 orang (54,17%), pekerjaan karyawan swasta sebanyak 49 orang (40,83%) dan wiraswasta sebanyak 32 orang (26,67%) dan rentang penghasilan antara Rp. 1.000.000,00 sampai dengan Rp. 2.000.000,00 sebanyak 48 orang (40%). Penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan konsumen termasuk dalam kategori sangat puas dengan tingkat kepuasan 76,53% dan diharapkan kepada pengelola Apotek Bhakti Farma Wonogiri untuk selalu mengevaluasi, memperbaiki kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan, konsumen, kualitas, wonogiri.

ABSTRACT

Satisfaction is the level of consumer feeling after comparing between performance and perceived results of a service. The quality of a health service is closely related to the satisfaction of users of health services (consumers). The indicator used to determine the quality of health services is to measure the satisfaction of consumers of health services. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction which is one of the indicators of quality service at the Wonogiri Bhakti Farma pharmacy. This research method is a descriptive study that is by giving questionnaires to consumers who come at the pharmacy Bhakti Farma Wonogiri in March - April 2020. The results of the study of 120 respondents, describe the characteristics of predominant consumers who have graduated from high school / vocational / MA high school as many as 65 people (54 , 17%), the employment of private employees were 49 people (40.83%) and entrepreneurs were 32 people (26.67%) and the income range was between Rp. 1,000,000.00 up to Rp. 2,000,000.00 48 people (40%). This study shows the level of consumer satisfaction is included in the category of very satisfied with a satisfaction level of 76.53% and is expected to the management of the Pharmacy Bhakti Farma Wonogiri to always evaluate, improve the quality of service on an ongoing basis.

Keywords: service, satisfaction, consumers, quality, wonogiri.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor yang mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan contohnya apotek. Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yaitu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi layanan yang komperensif bagi pasien sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup (Diarti, 2014).

Perkembangan jaman membuat semakin banyak persaingan dalam bisnis apotek yang mengakibatkan apotek berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi daya tarik konsumen untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan (konsumen). Indikator yang digunakan

untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan (Mosodeghrad,2013).

Menurut Kotler (2009) terdapat 5 dimensi mutu pelayanan. Lima dimensi yang perlu diperhatikan dalam mengukur kepuasan yaitu : dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*) yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pasien, dan dimensi berwujud (*tangible*) berupa sarana fisik dan perlengkapan (Kotler, 2009).

Hasil survey awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi pendahuluan ke 10 orang pasien di Apotek Bhakti Farma dimana peneliti bertanya kepada pasien tentang pelayanan di apotek. Dari observasi tersebut diperoleh hasil 70% pasien menyatakan tidak puas dengan rincian 4 pasien menyatakan bahwa asisten apoteker tidak ramah dengan wajah yang kurang menyenangkan, 2 pasien menyatakan sediaan obat tidak komplit sehingga harus mencari ke apotek lain, 1 pasien menyatakan kurang teliti dalam menyerahkan obat dan hanya 30% yang menyatakan kepuasannya. Persaingan antar apotek yang di tandai dengan adanya tiga apotek yang berdekatan dengan apotek Bhakti Farma yang hanya berjarak sekitar 50 sampai 200 meter, maka kemungkinan konsumen akan mencari apotek yang memberikan pelayanan memuaskan bagi konsumen. Akibatnya akan mempengaruhi mutu pelayanan di apotek.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Bhakti Farma Wonogiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah karakteristik responden di apotek Bhakti Farma Wonogiri ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Bhakti Farma Wonogiri ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik konsumen di apotek Bhakti Farma Wonogiri ?
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Bhakti Farma Wonogiri ?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek

Bagi apotek dengan hasil penelitian ini bisa memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan bisa menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh saat kuliah dan diharapkan penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan bagi peneliti.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat diharapkan agar mendapatkan pelayanan kefarmasian yang memuaskan.

BAB III

.METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif ini dilakukan terhadap sekumpulan obyek yang bertujuan untuk melihat gambaran yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan memberikan kuesioner kepada konsumen yang datang di Apotek Bhakti Farma Wonogiri pada bulan Maret – April 2020.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Bhakti Farma Wonogiri terhadap konsumen yang berkunjung.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Bhakti Farma Wonogiri pada bulan Maret – April 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek yang memenuhi kriteria yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di Apotek Bhakti Farma Wonogiri pada bulan Maret – April 2020.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah anggota dari populasi yang dipilih sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di Apotek Bhakti Farma pada bulan Maret – April 2020 dan untuk pengambilan sampel konsumen menggunakan teknik *purposive sampling*.

Kriteria Subyek inklusi dan eksklusi

1. Kriteria inklusi meliputi:
 - a. Rentang umur wanita atau pria antara 17-55 tahun
 - b. Sehat fisik dan mental
 - c. Bersedia untuk menjadi responden
2. Kriteria Eksklusi meliputi:
 - a. Konsumen yang tidak bisa membaca dan menulis
 - b. Konsumen yang tidak bersedia menjadi responden

D. Besar Sampel

Perhitungan besar sampel konsumen di Apotek Bhakti Farma di lakukan pada bulan Maret – April 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner yang disebarakan ke pengunjung Apotek Bhakti Farma atau diberikan langsung kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Perhitungan besar sampel menurut Gay dan Diehl (1992), Ukuran minimal sampel yang dapat diterima untuk penelitian diskriptif adalah sampel minimal 10% dari populasi.

Jumlah pengunjung rata-rata dalam sebulan di Apotek Bhakti Farma Wonogiri adalah 1125 orang . Gambaran perhitungan besar sampel ditunjukkan pada perhitungan dibawah ini

$$1125 \times 10\% = 112,5$$
$$=113$$

Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan contoh besar sampel sebanyak 113 orang. Pengambilan sampel dilakukan sehari 4-5 orang.

E. Definisi Operasional

1. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker yaitu Apotek Bhakti Farma Wonogiri.
2. Responden adalah konsumen yang membeli baik resep atau non resep yang datang di Apotek Bhakti Farma pada bulan Maret – April 2020.
3. Pelayanan Farmasi adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek kepada pengunjung Apotek Bhakti Farma pada bulan Maret – April 2020.
4. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen terhadap pelayanan di apotek yang meliputi lima dimensi yaitu *responsiveness* (daya tangkap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (berwujud).
5. Daya tangkap (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tepat kepada konsumen, dalam hal ini adalah kecepatan pelayanan obat.

6. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam pemberian pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada konsumen.
7. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas farmasi dalam hal pengetahuan obat, keramah tamahan petugas sehingga menumbuhkan rasa percaya.
8. Empati (*empathy*) adalah kepedulian petugas apotek dalam menanggapi keluhan konsumen.
9. Berwujud (*tangibles*) adalah bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat, penampilan petugas apotek, juga keadaan ruang tunggu dan penerangan lampu.
10. Kuesioner adalah berupa daftar pertanyaan yang telah di susun yang digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen di Apotek Bhakti Farma Wonogiri yang disertai dengan karakteristik responden.

F. Instrumen Penelitian

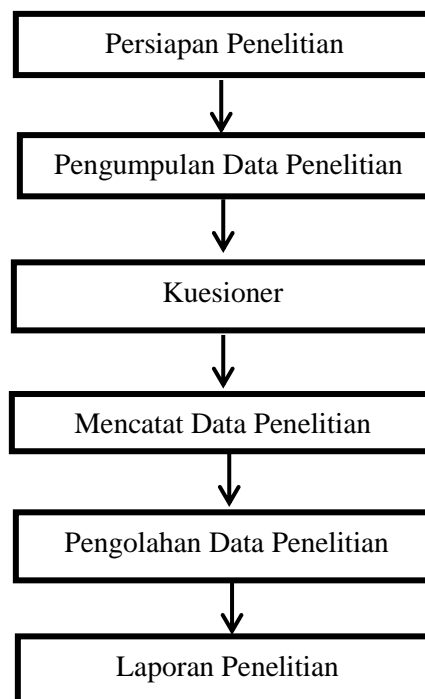
Instumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan farmasi di Apotek Bhakti Farma Wonogiri. Adapun bentuk lengkap dari kuesioner tersebut dicantumkan dalam satu lampiran.

Kuesioner langsung disebarkan karena sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner ini mengacu pada penelitian dari Sari, 2011 dengan

nilai validitas $> 0,361$ dan hasil uji reliabilitas adalah $0,943$ yang melampaui $0,6$ yang disyaratkan.

G. Alur Penelitian

1. Bagan



Gambar 1 Alur Penelitian

2. Cara Kerja

1. Persiapan Penelitian

Peneliti melakukan persiapan dengan membuat perijinan dan survei lapangan di Apotek Bhakti Farma.

2. Pengumpulan data penelitian

Peneliti melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber yang mendukung penelitian ini.

3. Melakukan kuesioner

Peneliti menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh konsumen yang berkunjung di Apotek Bhakti Farma Wonogiri pada bulan Maret – April 2020.

4. Mencatat data penelitian

Peneliti mencatat semua data yang diperoleh dari hasil penelitian termasuk hasil kuesioner.

5. Pengolahan data penelitian

Setelah semua data diperoleh, maka peneliti akan mengolah data tersebut hingga didapat kesimpulan.

6. Laporan penelitian

Setelah kesimpulan diperoleh maka peneliti akan membuat laporan penelitian secara keseluruhan.

H. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert* dengan menggunakan tingkat penelitian: Sangat Puas = 4, Puas = 3, Tidak Puas = 2, Sangat Tidak Puas = 1.

Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan adalah analisis data diskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara:

$$p = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Dimana:

P =prosentase

ΣA =skor yang diperoleh

ΣB =skor maksimum

Dalam hal ini digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Supranto, 2006).

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut:

1. Sangat Puas = 76%-100%
2. Puas = 51%-75%
3. Tidak Puas = 26%-50%
4. Sangat Tidak Puas = 0%-25%

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bhakti Farma Wonogiri, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik pelanggan didominasi pelanggan yang berlatar pendidikan tamat SMA/SMK/MA sebanyak 65 orang (54,17%), pekerjaan karyawan swasta sebanyak 49 orang (40,83%) dan wiraswasta sebanyak 32 orang (26,67%) dan rentang penghasilan antara Rp. 1.000.000,00 sampai dengan Rp. 2.000.000,00 sebanyak 48 orang (40%).
2. Tingkat kepuasan pelanggan masuk dalam kriteria sangat puas dengan persentase skor 76,53%. Dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi berwujud dengan persentase skor 80% dan tingkat kepuasan tersendah berada pada dimensi empati dengan persentase skor 72,92%.

B. Saran

1. Diharapkan kepada petugas Apotek Bhakti Farma Wonogiri agar bersikap lebih ramah dalam melayani konsumen karena pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kualitas dan citra apotek di mata konsumen.
2. Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan oleh Apotek Bhakti Farma Wonogiri perlu dilakukan secara berkesinambungan mengingat kepuasan

konsumen yang berubah-ubah, evaluasi ini dilakukan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan

DAFTAR PUSTAKA

- Anief, M. 2000. *Ilmu Meracik Obat*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Anief, M. 2001, *Manajemen Farmasi* , Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Atika, D.A, Dirga, Sudewi, M.K, Nur, A, Sukrasno (2019) Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati Vol 2 No 1*.
- DepKes RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Departemen Republik Indonesia, Jakarta.
- Diarti, D.S.P. Budi, P. Wiratmo (2014) Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumpi Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan* , 2:3, 432-438.
- Jayanti, IP. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 2015
- Kotler, P. Keller, KL. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 2, Edisi kedua belas . PT . Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Mosadeghrad, A.M (2013). *Healthcare Service Quality: Toward a Broad Definition Internasional*. *Journal of Health Care Quality Assurance*, 26:3, 203-219.
- Notoatmodjo, S. 2010 *Metodologi Penelitian Kesehatan* , Rineka Cipta, Jakarta
- Pratama, F.I. 2019. *Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas Dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari tahun 2013*, Skripsi, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang, 2014
- Sari, E.D. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai Pengguna Layanan Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Sinulingga, A. 2010. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010*. Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.

Sugiono, 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA. Hal. 61-63.

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

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Edisi pertama, Ghalia Indonesia Jakarta.

Umar, H. 2003. *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta.