

GAMBARAN KEPUASAN APOTEK - APOTEK DI BANJARMASIN DALAM
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PBF X BANJARMASIN

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
pada Progam Studi D3 Farmasi

Oleh :

RIZKY FEBRINA UTAMI

NPM. 1648401110085

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

FAKULTAS FARMASI

PROGRAM STUDI D3 FARMASI

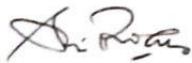
2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul "Gambaran Kepuasan Apotek - Apotek di Banjarmasin Dalam Pelayanan Kefarmasian di PBF X Banjarmasin" yang dibuat oleh Rizky Febrina Utami (NPM.1648401110085), telah mendapatkan persetujuan dari pembimbing untuk diujikan pada Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 Juli 2019

Pembimbing 1,



Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN : 1115098101

Pembimbing 2,



Sukanto, SKM., M.Kes
NIDK : 882460017

Mengetahui
Kaprodi D3 Farmasi,



Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN : 1115098101

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

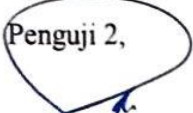
Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul “Gambaran Kepuasan Apotek - Apotek di Banjarmasin Dalam Pelayanan Kefarmasian di PBF X Banjarmasin” yang dibuat oleh Rizky Febrina Utami (NPM.1648401110085), telah diujikan di depan tim penguji pada Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Farmasi pada tanggal 05 Agustus 2019.

Tim Penguji,
Penguji 1,



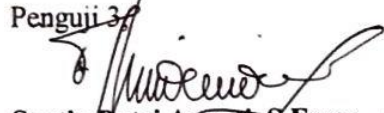
Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN : 1115098101

Penguji 2,



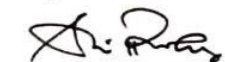
Sukanto, SKM., M.Kes
NIDK : 882460017

Penguji 3,



Septia Putri Ananti, S.Farm., Apt
SIPA/011/SIPA/DPMPTSP/III/2018

Mengetahui
Kaprodi D3 Farmasi,



Sri Rahayu, M.Farm., Apt
NIDN: 1115098101

Mengesahkan
Dekan Fakultas Farmasi,
Universitas Muhammadiyah Banjarmasin,



Risya Mulyani, M.Sc., Apt
NIDN: 1422038301

PROGRAM STUDI D3 FARMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

LTA, Juli 2019

Rizky Febrina Utami

1648401110085

Gambaran Kepuasan Apotek - Apotek di Banjarmasin Dalam Pelayanan Kefarmasian di PBF X Banjarmasin.

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkannya. Tingkat kepuasan seorang konsumen atas suatu pelayanan yang telah diterima, dapat diukur dengan membandingkan setiap harapan yang diinginkan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan apotek - apotek di Banjarmasin dalam pelayanan kefarmasian di PBF X Banjarmasin dengan menggunakan metode deskriptif. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner ke apotek - apotek di wilayah Banjarmasin yang pernah memesan barang di PBF X Banjarmasin. Dari hasil penelitian diperoleh data sebanyak 5 apotek yang merasa sangat puas, 36 apotek yang merasa puas, 3 apotek yang merasa kurang puas, 1 apotek yang merasa tidak puas dan tidak ada apotek yang merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di PBF X Banjarmasin.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, PBF X Banjarmasin.

Daftar rujukan : (2009-2014)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Gambaran Kepuasan Apotek - Apotek di Banjarmasin Dalam Pelayanan Kefarmasian di PBF X Banjarmasin” tepat pada waktunya.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program D.3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan moral maupun materil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Akhmad Khairuddin, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
2. Risya Mulyani, M. Sc., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
3. Sri Rahayu, M. Farm., Apt selaku Ketua Program Studi D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin serta pembimbing dan penguji 1 yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Sukamto, SKM.,M.Kes selaku pembimbing dan penguji 2 yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi untuk penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Banjarmasin yang telah memberikan ilmu bermanfaat sehingga turut membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
6. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi serta do'a, usaha, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
7. Semua rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, khususnya jurusan D3 Farmasi yang banyak memberikan motivasi

serta kerjasamanya kepada penulis sehingga membantu dalam penyelesaian penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Mudah-mudahan Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang selalu melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Ny. Aamiin ya Rabbal'amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Banjarmasin, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Penelitian Terkait	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian PBF, Apotek dan Hubungan Antara PBF dan Apotek ...	5
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Kepuasan	10
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	13
BAB III. TINJAUAN KASUS	14
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	14
3.2 Populasi dan Sampel	14
3.3 Gambaran Umum	14

3.4 Pengumpulan Data	17
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Hasil	20
4.2 Pembahasan	22
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL
Tabel 3.1. Skor Berdasarkan Skala Likert
Tabel 3.2. Nilai Interval
Tabel 3.3 Interpretasi Persentase
Tabel 4.1 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Persentase
Tabel 4.2 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Jalur Distribusi PBF	
Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Pengambilan Data

Lampiran 2. Surat Pembimbing I dan II

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Pengisian Kuesioner

Lampiran 4. Lembar Kuesioner

Lampiran 5. Lembar Kuesioner Yang Telah Diisi Oleh Responden

Lampiran 6. Pengisian Kuesioner

Lampiran 7. Data Hasil Perhitungan Perdimensi

Lampiran 8. Lembar Konsultasi LTA