

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang betanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Bella Urthamea

Nomor Mahasiswa : 20150350018

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 September 2019

Yang membuat pernyataan

Bella Urthamea

MOTTO

“Selalu ingatlah Allah SWT dan orang yang kamu sayangi disetiap doa dan langkah hidupmu dan disaat hidupmu tak berjalan sesuai keinginanmu maka berdoalah kepada-Nya dan yakinlah Allah SWT pasti punya jalan yang terbaik untukmu”

Dan ketika hal itu terjadi,

Ingatlah

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang sabar”

(Surat Al –Baqarah 153)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan pasti akan ada kemudahan di kemudian hari. Karna sesungguhnya Allah SWT tidak akan pernah menguji seorang hamba, dengan ujian diatas batas kemampuan hambanya.

Tetaplah berusaha

“Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

Surat Al-Insyirah 8

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu”.

(H.R. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil 'alamin, terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan sayang untuk wanita dan lelaki terhebatku, yaitu ibuku Melti Alyanita dan ayahku Azizi Unief yang senantiasa bekerja keras demi masa depan putrinya. Terima kasih atas segala kasih sayang, semangat, dukungan dan doa yang ibu dan ayah berikan kepada bella demi kelancaran penelitian ini

Semoga satu titik langkahku ini bisa memberikan kebahagiaan untuk ibu ayah dan keluarga besar.

Kepada dosen pembimbingku bapak M.T Ghozali, M.Sc., Apt., terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, semangat, arahan dan doa untuk kelancaran skripsi ini.

Untuk kedua sahabat seperjuanganku, Aprillia Puspita Sari dan Annisa Zulfa Kharimah terima kasih sudah membantu dan menemani serta menjadi pendengar yang baik tentang keluh kesahku selama mengerjakan penelitian ini, terima kasih atas semangat, motivasi dan kesabaran yang kalian berikan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum.wr.wb

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah *Subhanna Wa Ta'ala* yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pharm 24 di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”**

Dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini, penulis menyadari penyusunan Proposal ini tidak lepas dari hambatan, bantuan, semangat, kerja keras serta do'a dan dukungan oleh berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah *Subhanna Wa Ta'ala* atas limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Dr. Dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. M. T. Ghozali, M.Sc., Apt selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas seluruh waktu yang telah diberikan dalam membimbing penulis menyelesaikan karya ini.

5. Aji Winanta, M. Sc., Apt . selaku Dosen Penguji 1 dan Ingenida Hadning, M. Sc., Apt. Selaku Dosen Penguji 2 saya yang senantiasa memberikan masukan, arahan dan saran dalam menyelesaikan karya ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kedua orang tuaku tersayang, Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tidak pernah putus serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.
8. Kedua adikku, Bhaswara Daegal Ramadhan dan Btari Salsabila yang menjadi semangat dalam menyelesaikan karya ini.
9. Kepada segenap staf karyawan, dokter dan apoteker Apotek Pharm 24 di kecamatan gamping kabupaten sleman daerah istimewa yogyakarta yang telah memberikan izin dan juga banyak memberikan bantuan selama melakukan penelitian di Apotek Pharm 24.
10. Kepada sahabatku Nabilla Gusni yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan karya ini.
11. Para sahabat KKN 135 yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah kesah dan menjadi penghibur serta memberikan semangat yang tiada henti.
12. Para sahabat seperjuangan “PYRAMIDIAN” yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya terima kasih atas semangat, do’a serta dukungannya.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun

sangat diharapkan guna menyempurnakan penulisan ini untuk mendapatkan hasil Skripsi yang baik.

Wassalamualaikum.wr.wb

Yogyakarta, 02 Juni 2018

Penulis

Bella Urthamea

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A...Latar Belakang.....	1
B... Rumusan Masalah.....	3
C... Keaslian Penelitian.....	4
D... Tujuan Penelitian.....	8
E... Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A...Apotek dan Apoteker.....	9
B... Keterangan Empirik.....	11
C... Kerangka Konsep.....	14
D...Kepuasan.....	15
E... Pelayanan Kefarmasian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18

A...Desain Penelitian.....	18
B... Tempat dan Waktu.....	18
C...Populasi dan Sampel.....	18
D...Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	19
E... Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	20
F... Instrumen Penelitian.....	21
G...Cara Kerja.....	21
H...Skema Langkah Kerja.....	22
I.... Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A...Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	26
B... Uji Reabilitas Kuesioner.....	27
C... Karakteristik Responden	30
D...Penilaian Kuesioner.....	34
E... Tingkat Kepuasan.....	40
F... <i>Importance Peformance Analysis</i>	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A...Kesimpulan.....	60
B... Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2. Penilaian Kuesioner	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	25
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner	28
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4.4 Ditribusi Frekuensi Usia Responden	30
Tabel 4.5 Ditribusi Frekuensi Pendidikan Responden	30
Tabel 4.6 Ditribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	31
Tabel 4.7 Ditribusi Frekuensi Jarak Rumah Responden	32
Tabel 4.8 Penilaian Kuesioner Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	33
Tabel 4.9 Penilaian Kuesioner Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	35
Tabel 4.10 Penilaian Kuesioner Dimensi Daya Tanggap	36
Tabel 4.11 Penilaian Kuesioner Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	37
Tabel 4.12 Penilaian Kuesioner Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)	38
Tabel 4.13. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	16
Gambar 2. Skema Langkah Kerja	21
Gambar 3. Diagram Kartesius	23
Gambar 4. Diagram Kartesius	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Karakteristik Responden.....	75
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	87
Lampiran 3 Perhitungan CSI.....	97
Lampiran 4 Diagram Kartesius.....	105
Lampiran 5 Kuesioner.....	106
Lampiran 6 Keterangan Layak Etik.....	112