

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
SUDIRMAN KOTA TANJUNGBALAI**



**RAUDHOTUL FALAH RAMBE
NIM : P07539018027**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2021**

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
SUDIRMAN KOTA TANJUNGBALAI**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



**RAUDHOTUL FALAH RAMBE
NIM : P07539018027**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SUDIRMAN KOTA
TANUNGBALAI

NAMA : RAUDHOTUL FALAH RAMBE
NIM : P07539018027

Telah diterima dan diseminarkan dihadapan penguji.

Medan, Mei 2021

Menyetujui Pembimbing,

Rosnike Merly Panjaitan,S.T., M.Si
NIP. 196605151986032003

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M.Kes., Apt
NIP.196204281995032001

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SUDIRMAN KOTA
TANUNGBALAI**

**NAMA : RAUDHOTUL FALAH RAMBE
NIM : P07539018027**

**Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan 2021**

Penguji I

Penguji II

**Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt
NIP. 198906302019022001**

**Nadroh br Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032002**

Ketua Penguji

**Rosnike Merly Panjaitan, S.T., M.Si
NIP. 196605151986032003**

**Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

**Dra. Masniah, M.Kes., Apt
NIP. 196204281995032001**

SURAT PERNYATAAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SUDIRMAN KOTA TANJUNGBALAI

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Medan, Mei 2021

**Raudhotul Falah Rambe
P07539018027**

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, MEI 2021**

RAUDHOTUL FALAH RAMBE

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK SUDIRMAN KOTA TANJUNGBALAI**

xii + 48 halaman + 12 tabel + 4 gambar + 3 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Tanjungbalai yang pernah menjadi konsumen apotek Sudirman, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* menggunakan rumus Slovin.

Hasil berdasarkan lima dimensi penentu kualitas jasa, dimensi yang mempunyai nilai tingkat kepuasan tertinggi sampai terendah berturut-turut sebagai berikut : jaminan (82%), kehandalan (76,5%), ketanggapan (76%), bukti fisik (75,9%), dan empati (74,2%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap semua dimensi pelayanan di apotek Sudirman yaitu sebanyak 76,9%.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah skor yang diperoleh dari tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di apotek Sudirman adalah 3846 atau 76,9% yang berarti konsumen puas terhadap kualitas pelayanan di apotek Sudirman kota Tanjungbalai.

Kata kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Apotek
Daftar Bacaan : 12 (2004-2020)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNICS OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, MAY 2021**

RAUDHOTUL FALAH RAMBE

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' SATISFACTION AT
SUDIRMAN DISPENSARY, TANJUNGBALAI CITY**

xii + 48 pages + 12 tables + 4 pictures + 3 attachments

ABSTRACT

The best service lies in the uniqueness and quality shown from services that can be felt directly by customers. Consumers' satisfaction is highly dependent on consumers' perceptions and expectations. Service and satisfaction are two things that cannot be separated, with satisfaction, related parties can introspect each other about the services provided, better or vice versa.

This study aims to determine the effect of service quality on customers' satisfaction which is assessed based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The population in this study was the entire community of Tanjungbalai City who had been consumers of Sudirman dispensary while the research sample was obtained through purposive sampling technique using the Slovin formula.

The following are the results of a study of five dimensions that determine service quality, sorted from the dimension with the highest to the lowest level of satisfaction: assurance (82%), reliability (76.5%), responsiveness (76%), physical evidence (75.9%), and empathy (74.2%). Overall, the level of customer satisfaction with all dimensions of service at Sudirman pharmacy reached a score of 76.9%.

This study concludes that consumers are satisfied with the quality of service at the Sudirman dispensary in Tanjungbalai city, marked by the service quality score obtained reaching 3,846 or 76.9%.

Keywords : Satisfaction, Service Quality, Pharmacy

References : 12 (2004-2020)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Sudirman Kota Tanjungbalai”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran dan bantuan serta doa-doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Ibu Dra. Masniah, M.Kes, Apt. selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Ibu Maya Handayani Sinaga, S.S., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing Penulis selama menjadi mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, ST., M.Si selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah sekaligus Ketua Penguji yang telah mengantar Penulis mengikuti Ujian Akhir Program yang telah memberikan arahan dan masukan kepada Penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Pratiwi Rukmana Nasution, M.Si., Apt selaku Dosen Penguji I dan Ibu Nadroh br. Sitepu, M.Si selaku Dosen Penguji II Karya Tulis Ilmiah dan Ujian Akhir Program yang telah memberikan masukan kepada Penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada orang tua yang sangat Penulis sayangi dan cintai, Ayahanda Normal Rambe Ibunda Willi Sahana. Kepada Abang dan Adik-adik kandung Penulis Pikri, Rabiha, Rabina, dan Rahmad serta semua keluarga besar yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terimakasih

Medan, Mei 2021

Penulis
Raudhotul Falah Rambe

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Umum Tentang Apotek	5
2.1.1 Pengertian Apotek	5
2.1.2 Fungsi Apotek.....	5
2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek.....	5
2.2 Apoteker.....	8
2.3 Tenaga Teknis Kefarmasian.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	11
2.6 Kepuasan Konsumen	12
2.6.1 Kepuasan Konsumen.....	12
2.6.2 Tehnik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.6.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2.1 Lokasi	15
3.2.2 Waktu Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan sampel	15
3.3.1 Populasi.....	15
3.3.2 Sampel	15
3.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4.1. Jenis data	16
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	16
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	17
3.5.1 Pengolahan Data	17
3.5.2 Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Hasil Penelitian.....	19
4.1.1 Karakteristik Responden	19
4.1.2 Tingkat Kepuasan	21
4.2 Tabel Silang	28
4.2.1 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Kehandalan.....	28
4.2.2 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan	29
4.2.3 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Jaminan ...	30
4.2.4 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Empati	31
4.2.5 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik ..	32
4.3 Pembahasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi berdasarkan karakteristik responden.....	19
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Kehandalan.....	22
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Ketanggapan.....	23
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Jaminan	25
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Empati	26
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Bukti Fisik	28
Tabel 4.7 Semua Dimensi.....	29
Tabel 4.8 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Kehandalan.....	30
Tabel 4.9 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan.....	31
Tabel 4.10 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Jaminan..	32
Table 4.11 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Empati	33
Tabel 4.12 Tabel Silang Karakteristik Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	19
Gambar 4.2 Usia.....	20
Gambar 4.3 Pendidikan	20
Gambar 4.4 Pekerjaan	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	39
Lampiran 2 Master Tabel Hasil Tanggapan	47
Lampiran 3 <i>Ethical Clearance</i>	48