

**TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
APOTEK TERHADAP PERAN APOTEKER DI WILAYAH
CILACAP BARAT**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)



Oleh:
FANI SUSILO
1108010136

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
PURWOKERTO
2016**

**TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
APOTEK TERHADAP PERAN APOTEKER DI WILAYAH
CILACAP BARAT**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S- 1

Oleh:

FANI SUSILO

1108010136

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
PURWOKERTO
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN


**TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK
TERHADAP PERAN APOTEKER DI WILAYAH CILACAP BARAT**

FANI SUSILO

1108010136

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing I



Anjar Mahardian.K, M. Sc., Apt
NIK. 2160388

Pembimbing II



Wahyu Utamingrum, M.Sc., Apt.
NIK. 2160515


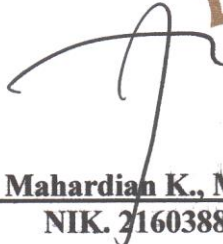



HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK TERHADAP PERAN APOTEKER DI WILAYAH CILACAP BARAT


FANI SUSILO
1108010136

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Kamis 18 Februari 2016

SUSUNAN PANITIA

<p>Ketua</p>  <p><u>Pri Iswati Utami, M.Si., Apt</u> NIK. 2160214</p> <p>Penguji I</p>  <p><u>Anjar Mahardian K., M.Sc., Apt</u> NIK. 2160388</p>	 <p>Sekretaris</p>  <p><u>M. Ilham Aji W., MPH., Apt</u> NIK. 2160588</p> <p>Penguji II</p>  <p><u>Wahyu Utaminigrum, M.Sc., Apt</u> NIK. 2160515</p>
--	--

Mengetahui
Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Purwokerto


Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt
NIK. 2160309

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Fani Susilo

NIM : 1108010136

Program studi : Farmasi

Fakultas/ Universitas : Farmasi/ Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain atau terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Februari 2016

Yang menyatakan,



Fani Susilo

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta.

Kepada Bapak Casro, Mamah Teti Rohayati, Adiku Lalan Hilandai yang selalu memberikan semangat, nasehat, do'a serta Istriku tercinta Dewi Syabithasari, Anakku tersayang Daffa Almair Raza yang selalu mendo'akan dan menunggu dengan sabar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan hasil yang cukup memuaskan. Terima kasih untuk semua yang kalian berikan.

Teman – temanku Dhani hamzhonk, Singgih siput, Mardi abas, Nanda, Abah wahyu, Mas Dono, Diaz giok, Yahya inyong, Agus akeuz, Ilham, Mang Joher, Ardi, Dimas bombom, Dimas agusti, Azam arab, Ari bewok, Rehan ahok, Eko yoyo, Irawan, Teguh, Monkey D kaccer dan satu – satunya anak cewe Meynar Kumala Dewi. Terima kasih atas dukungan, semangat dan kebersamaan yang kalian semua berikan. Kita akan merindukan masa – masa kuliah yang memusingkn tapi mengasikan. Kawan nongkrong Nofet Stone's, Oky jambro, terima kasih atas bantuan kalian. Kalian semua memang LA LO.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker di Wilayah Cilacap Barat”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Anjar Mahardian Kusuma, M.Sc.,Apt dan Ibu Wahyu Utaminingrum, M.Sc.,Apt yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H.,M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Agus Siswanto, M.Si.,Apt selaku dekan dari Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu.
4. Bapak Casro dan mamah Teti Rohayati selaku orang tua yang selalu membentarkan dukungan, nasehat dan doa dalam perjalanan hidupku.
5. Istriku Dewi Syabithasari dan anaku Daffa Almair Raza yang selalu setia menunggu dan memberikan semangat dalam hidupku.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menulis skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan peneliti di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat dimanfaatkan bagi penulis sendiri dan semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, Februari 2016

Penulis,

Fani Susilo



MOTO

Orang sukses adalah orang yang mempunyai mimpi – mimpi besar dalam hidupnya. Lakukan yang terbaik untuk mengejar mimpi itu dan rasa sesal akan menjauhimu. *Fight, pray, and do not despair.*

DO THE BEST FOR YOU'R LIFE



RIWAYAT HIDUP

Nama : Fani Susilo
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 27 Juli 1993
Nama Orang Tua
a. Ayah : Casro
b. Ibu : Teti Rohayati
Riwayat Pendidikan
a. Sekolah Dasar : SD Negeri Cijati 01
Tahun 1999 – 2005
b. Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 2 Cimanggu
Tahun 2005 – 2008
c. Sekolah Menengah Atas : SMK Farmasi YPIB Majenang
Tahun 2008 – 2011
d. Perguruan Tinggi : Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah
Purwokerto

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek dapat dilihat dari tingkat pengetahuan dan kepuasan konsumen apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana konsumen apotek dapat mengenali apoteker dan kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada 103 konsumen yang telah memenuhi kriteria inklusi. Penelitian dilakukan di apotek yang berada di wilayah Cilacap Barat. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 74,75% konsumen dapat membedakan antara apoteker dengan karyawan lainnya, 51,45% apoteker memperkenalkan diri kepada konsumen dan konsumen mengenali orang yang menggunakan jas praktek dan *name tag* di apotek adalah apoteker sebesar 44,66%. Sebesar 53,40% responden mengetahui peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Hasil tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan diperoleh nilai sebesar 90,48% sehingga dapat disimpulkan konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker di apotek.

Kata kunci : Pengetahuan, Kepuasan, Harapan.

ABSTRACT

The quality of pharmaceutical services performed by pharmacists in pharmacies can be seen from the level of knowledge and pharmacies customer satisfaction. This study aims to determine the extent to which consumers can recognize pharmacist pharmacy and pharmacy customer satisfaction to pharmaceutical services performed by pharmacists. This study was an observational descriptive study using a questionnaire as a tool. Data were obtained from questionnaires distributed to 103 consumers who had met the inclusion criteria. The study was conducted at pharmacies that is in the west region of Cilacap. The results showed as much as 74.75% of consumers can distinguish between the pharmacist with other employees, 51.45% of pharmacists to introduce themselves to customers and consumers recognize people who use the practice suit and name tag in pharmacy is the pharmacist at 44.66%. Amounting to 53.40% of respondents know the role of the pharmacist in the pharmacy services at a pharmacy. The results of the degree of correspondence between satisfaction and expectation obtained a value of 90.48%, so it can be concluded consumers are satisfied with the services performed by the pharmacy pharmacist at the pharmacy.

Keywords : Knowledge , Satisfaction , Expectations.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan masalah.....	2
C. Tujuan penelitian.....	2
D. Manfaat penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
A. Petahuan.....	3
B. Kepuasan.....	3
C. Harapan.....	4
D. Konsumen.....	4
E. Populasi.....	4
F. Masyarakat.....	4
G. Apoteker.....	5
H. Apotek.....	5
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	14

B. Definisi Variabel Operasional.....	14
C. Waktu dan Tempat Penelitian	15
D. Bahan dan Alat	15
E. Cara Penelitian	23
F. Analisis Hasil	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Validitas dan Reliabilitas	25
B. Karakteristik Responden	25
C. Mengenali Apoteker.....	27
D. Pengetahuan Konsumen Terhadap Apoteker	28
E. Kepuasan dan Harapan Konsumen Apotek Terhadap Apoteker.....	30
1. Analisis kualitas pelayanan	30
2. Analisis kuadran	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik responden	26
Tabel 2. Tingkat kesesuaian	31
Tabel 3. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran I	33
Tabel 4. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran II	34
Tabel 5. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran III	34
Tabel 6. Atribut pelayanan kefarmasian kuadran IV	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram kartesius.....	32
----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Komisi Etik	41
Lampiran 2. Rekomendasi Penelitian Bakesbangpol	42
Lampiran 3. <i>Informant and Consent</i>	43
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	46
Lampiran 5. Tabulasi Validasi	51
Lampiran 6. Karakteristik Responden	65
Lampiran 7. Tabulasi Penelitian	68
Lampiran 8. Uji Normalitas	86
Lampiran 9. Tingkat Kesesuaian.....	88
Lampiran 10. Grafik IPA	89

