

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI APOTEK DESA BANJARDAWA

KABUPATEN PEMALANG

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Derajat Sarjana Farmasi

(S.Farm) Program Studi S1 Farmasi pada Fakultas Farmasi

Universitas Pekalongan

Pekalongan



Oleh :

Nova Cylviana

1617000361

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS PEKALONGAN

PEKALONGAN

JULI 2021

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI APOTEK DESA BANJARDAWA

KABUPATEN PEMALANG

Oleh:

Nova Cylviana

1617000361

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Farmasi Universitas Pekalongan

Pada tanggal 1 Agustus 2021

Megetahui,

Fakultas Farmasi

Universitas Pekalongan

Pembimbing,



Drs. Jamaludin Al J.EF., M.Farm., Apt



Pembimbing Pendamping,

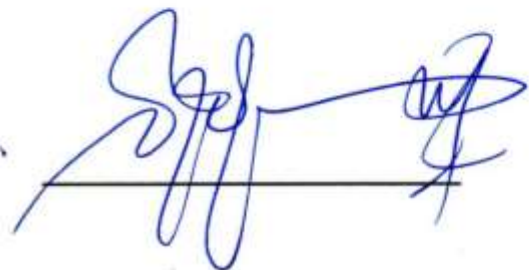


Ekanita Desiani., M.Farm., Klin., Apt

Penguji:

1. Kharismatul Khasanah, M.Pharm.,

Sci., Apt



PERNYATAAN

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

Pekalongan, 1 Agustus 2021



Nova Sylvia

PERSEMBAHAN

Hai orang-orang yang beriman,

Bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok, dan bertaqwalah kepada Allah.

Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kau kerjakan. (Al Hasyr: 18)

Kupersembahkan karya ini untuk :

Kedua orang tuaku Ibu-Bapakku

Ungkapan rasa hormat dan baktiku

Adik-adiku dan Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kita semua, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi penelitian saya dengan baik. Shalawat dan sala kita curahkan kepada junjunganalam, penghulu sekalian Nabi dan Rasul, Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Desa Banjardawa Kabupaten Pemalang 2021** adalah suatu usaha kecil dan sederhana yang disusun penulis untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat-syarat mendapat gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Pekalongan.

Skripsi ini tidak lepas dari berbagai masalah namun dengan segala usaha, semangat dan do'a maksimal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, dalam penyelesaian skripsi ini juga banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa turut mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini kepada :

1. Bapak Drs. Jamaludin Al J.EF., M.Farm., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi dan Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu Metha Anung Anindita ., M.Sc., Apt selaku Kepala Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan.

3. Ibu Ekanita Desiani., M.Farm., Klin., Apt selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini
4. Ibu Kharismatul Khasanah, M.Pharm., Sci Apt selaku Penguji Skripsi saya yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak dan ibu dosen dan seluruh staff Administrasi di Fakultas Farmasi Universitas Pekalongan
6. Bapak dan ibu pemilik apotek di Desa Banjardawa
7. Seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
8. Kepada Ayah Nurkuncoro dan Ibu Uripah serta seluruh keluarga yang telah banyak memberikan perhatian, memberikan bantuan moril dan material sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Pekalongan
9. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan S1 Farmasi

Penulis memohon semoga Allah SWT dapat memberikan balasan yang terbaik atas bantuan yang telah diberikan kepada saya, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya penulis dapat membuat skripsi yang lebih baik, semoga skripsi ini bermanfaat untuk mengembangkan keilmuan dimasa yang akan datang.

Pekalongan, 1 Agustus 2021

Nova Cylviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori	5
2.1 Apotek	5
a. Pengertian Apotek.....	5
c. Tugas dan Fungsi Apotek.....	6
d. Pengelolaan Apotek	6
2.2 Kualitas pelayanan.....	7
a. Pengertian kualitas pelayanan.....	7
b. Ciri-ciri kualitas jasa	7
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	8
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	8
e. Unsur –Unsur Kualitas Pelayanan	12

f. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	16
g. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan	20
2.3 Kepuasan pelanggan	22
a. Pengertian kepuasan pelanggan	22
b. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan.....	22
c. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	24
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat Penelitian	26
C. Instrumen Penelitian	26
D. Definisi Operasional atau Variabel Penelitian.....	30
E. Populasi dan Sampel.....	32
F. Metode Pengumpulan Data	34
G. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	35
H. Jadwal Kegiatan.....	37
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi operasional.....	30
Tabel 3.2 Jadwal kegiatan.....	37
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia.....	39
Tabel 4.3 Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	39
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 frekuensi kunjungan diapotek.....	40
Tabel 4.6 Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan.....	41
Tabel 4.7 Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap.....	41
Tabel 4.8 Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan.....	42
Tabel 4.9 Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati.....	42
Tabel 4.10 Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik.....	43
Tabel 4.11 Kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa.....	43
Tabel 4.12 Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) dengan kepuasan pelanggan.....	44
Tabel 4.13 Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	45
Tabel 4.14 Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	46
Tabel 4.15. hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi dimensi empati (<i>empathy</i>).....	46
Tabel 4.16 Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Bukti fisik (<i>tangible</i>).....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
Lampiran III Hasil Penelitian.....	62
Lampiran IV Surat Ijin Penelitian.....	62
Lampiran V Dokumentasi.....	73