

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI APOTEK YUWANA MADIUN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat  
Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:**

**Andik Rusmanto**

**NIM: 32317404**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA  
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
MADIUN  
2020**

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI APOTEK YUWANA MADIUN**

**Karya Tulis Ilmiah**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat  
Ahli Madya Farmasi**



**Disusun oleh:**

**Andik Rusmanto**

**NIM: 32317404**

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA  
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
MADIUN  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI APOTEK YUWANA MADIUN**

Disusun oleh:  
Andik Rusmanto  
NIM: 32317404

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pada tanggal: 30 APR 2020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah  
Pada tanggal: 18 MAY 2020

Pembimbing,



Angga Rahabistara Sumadji, M.Si.  
NIK 3108088711

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi  
  
Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.  
NIK 41199.0018



Ketua Program Studi,  
  
Erlhen Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.  
NIK 3211048715






KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI APOTEK YUWANA MADIUN

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:  
Andik Rusmanto  
NIM: 32317404

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Agus Purwanto, M.Si. NIK 3117086494	1. 
2. Christianto Adhy Nugroho, M.Si. NIK 3102017002	2. 
3. Angga Rahabistara Sumadji, M.Si. NIK 3108088711	3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal: ... 18 MAY 2020 .....

Mengetahui  
Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,  
  
Ethen Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.  
NIK 3211048715



**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andik Rusmanto

NIM : 32317404

Judul KTI : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
di Apotek Yuwana Madiun

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 29 Juni 2020

 menyatakan,  
(Andik Rusmanto)

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum.*

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Yuwana Madiun yang diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh predikat Ahli Madya Farmasi Program Studi Di Luar Kampus Utama Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Madiun dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabat hingga kepada umatnya sampir akhir zaman, amin.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Angga Rahabistara S., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.

4. Bapak Antonius Budiawan, M.Farm.,Apt. selaku dosen yang telah mengarahkan dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Vokasi Program Studi Farmasi diploma Tiga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Madiun.
6. Ibu Komariyatin selaku pemilik Sarana Apotek Yuwana madiun yang telah memberikan tempat dan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin Ya Rabbal Allamin.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih Jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, amiin.

*Wassalamualaikum.*

Madiun, Maret 2020

Penulis

Andik Rusmanto

## MOTTO

**“MAN JADDA WAJADA”**

**Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil**

**“MAN SHABARA ZHAFIRA”**

**Siapa yang bersabar pasti beruntung**

**“MAN SARA ALA DARBI WASHALA”**

**Siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan**



## **Halaman Persembahan**

Karya ini aku persembahkan:

Kedua orang tua ku yang telah membesarkan, mendoakan, dan memberikan dukungan yang luar biasa.

Istri dan anakku “ Rina Ismawati dan M. Rozin Anhari “ yang selalu mendukung dan memberikan semangat tanpa lelah.

Dosen pembimbing saya “ Bapak Angga Rahabistara S., M.Si. dan Bapak Antonius Budiawan, M.Farm. Apt. yang tanpa lelah membimbingnya

Sahabat dan teman-temanku semuanya

Almamaterku

## ABSTRAK

Mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan merasa mutu pelayanan baik, pelanggan akan merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun yang melakukan pembelian obat diambil sebanyak 80 sampel dengan menggunakan teknik sampling *non probability sampling* yaitu *insidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Yuwana Madiun dari 5 dimensi yang dilakukan dengan hasil indeks kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) rata-rata 88,5% dengan kategori baik sekali. Sedangkan kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun dari 5 dimensi yang dilakukan dengan hasil indeks kepuasan pelanggan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) rata-rata 87,6% dengan kategori sangat puas. Sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 71,25% dengan kategori puas.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, apotek.

## ABSTRACT

Service quality is an important aspect to fulfill customer need. As a customer gets a good service quality, he will absolutely feel satisfied with the service. This research is aimed to determine the service quality towards customer satisfaction in Yuwana Pharmacy in Madiun. The research is a descriptive in nature. It was conducted by taking 80 samples of customers purchasing medicine in Yuwana Pharmacy in Madiun. To get the samples, this research applied *non probability sampling technique*, namely *incidental sampling* and questionnaire was used as the instrument. The research showed the quality of service provided by Yuwana Pharmacy in Madiun considered from 5 dimensions carried out with the results of the service quality index dimensions of tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy was at the average of 88,5 % with very good category. While customer satisfaction in Yuwana Pharmacy in Madiun was considered from 5 dimensions and carried out with the results of the customer satisfaction index dimensions of tangible evidence, reliability, assurance, and empathy was at the average of 87,6 % with the category of feeling very satisfied. Whereas, the result of responsiveness dimension was 71,25 % with the category of feeling satisfied.

Keywords: service quality, customer satisfaction, pharmacy

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Apotek .....	3
B. Sarana dan Prasarana Apotek .....	3
C. Pelayanan Kefarmasian .....	5
D. Kualitas Pelayanan .....	8
E. Kepuasan .....	13
F. Penelitian yang relevan .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
C. Populasi dan Sampel .....	19
D. Variabel dan Definisi Operasional .....	21
1. Variabel Penelitian .....	21
2. Definisi Operasional .....	21
E. Instrumen/Alat dan Bahan .....	22
F. Pengolahan dan Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Demografi .....	27
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	27
2. Karakteristik responden berdasarkan usia .....	28
3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ....	29

B. Kualitas Pelayanan .....	30
1. Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	31
2. Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	34
3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	37
4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	41
5. Empati ( <i>empathy</i> ) .....	44
C. Kepuasan pelanggan .....	47
1. Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	48
2. Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	52
3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	55
4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	59
5. Empati ( <i>empathy</i> ) .....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Kesimpulan .....	69
2. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Populasi Pelanggan Apotek Yuwana madiun .....	19
Tabel 2. Rentang Skala Indeks Kepuasan Pelanggan .....	26
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat pendidikan .....	30
Tabel 6. Distribusi jawaban responden kualitas pelayanan dimensi bukti fisik tentang fasilitas apotek lengkap .....	31
Tabel 7. Distribusi jawaban responden kualitas pelayanan dimensi bukti fisik tentang kebersihan dan kerapian .....	33
Tabel 8. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi kehandalan tentang apotek cepat dalam melayani pelanggan.....	34
Tabel 9. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi kehandalan tentang apotek menjual obat dengan harga yang wajar .....	36
Tabel 10. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) apotek cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan .....	38
Tabel 11. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) apotek mampu memberi penyelesaian masalah pelanggan .....	39
Tabel 12. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) petugas apotek mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik.....	41
Tabel 13. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum.....	43
Tabel 14. Distribusi jawaban responden dimensi empati ( <i>empathy</i> ) petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan .....	45
Tabel 15. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dimensi empati ( <i>empathy</i> ) petugas apotek melayani pelanggan tanpa memandang status .....	46
Tabel 16. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) fasilitas di apotek lengkap .....	49
Tabel 17. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) apotek terlihat bersih dan rapi .....	50
Tabel 18. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) apotek cepat dalam melayani pelanggan.....	53
Tabel 19. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) apotek menjual obat dengan harga wajar .....	54
Tabel 20. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) apotek cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan .....	56

Tabel 21. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) apotek mampu memberi penyelesaian masalah pelanggan .....	58
Tabel 22. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) petugas apotek mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik.....	60
Tabel 23. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum.....	61
Tabel 24. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi empati ( <i>empathy</i> ) petugas apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan .....	63
Tabel 25. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan pelanggan dimensi empati ( <i>empathy</i> ) petugas apotek melayani tanpa memandang status.....	65
Tabel 26. Indeks kualitas pelayanan .....	67
Tabel 27. Indeks kepuasan pelanggan .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	28
Gambar 2. Diagram karakteristik responden berdasarkan usia .....	28
Gambar 3. Diagram karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	30
Gambar 4. Diagram bukti fisik fasilitas apotek lengkap .....	32
Gambar 5. Diagram bukti fisik kebersihan dan kerapian .....	33
Gambar 6. Diagram kehandalan melayani pelanggan .....	35
Gambar 7. Diagram kehandalan menjual obat dengan harga wajar .....	36
Gambar 8. Diagram daya tangap menghadapi keluhan pelanggan .....	38
Gambar 9. Diagram dimensi daya tanggap penyelesaian masalah pelanggan	40
Gambar 10. Diagram dimensi jaminan pengetahuan dan ketrampilan.....	42
Gambar 11. Diagram dimensi jaminan pelayanan ramah dan senyum .....	43
Gambar 12. Diagram dimensi empati terhadap keluhan pelanggan .....	45
Gambar 13. Diagram dimensi empati tanpa pandang status .....	47
Gambar 14. Diagram bukti fisik fasilitas apotek lengkap .....	49
Gambar 15. Diagram bukti fisik kebersihan dan kerapian .....	51
Gambar 16. Diagram kehandalan melayani pelanggan .....	53
Gambar 17. Diagram kehandalan menjual obat dengan harga wajar .....	54
Gambar 18. Diagram daya tangap menghadapi keluhan pelanggan .....	57
Gambar 19. Diagram dimensi daya tanggap penyelesaian masalah pelanggan	58
Gambar 20. Diagram dimensi jaminan pengetahuan dan ketrampilan.....	60
Gambar 21. Diagram dimensi jaminan pelayanan ramah dan senyum .....	62
Gambar 22. Diagram dimensi empati terhadap keluhan pelanggan .....	64
Gambar 23. Diagram dimensi empati tanpa pandang status pelanggan.....	65



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan
- Lampiran 2. Data Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3. Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran.4. Data Percobaan Pertanyaan Ganjil
- Lampiran 5. Data Percobaan Pertanyaan Genap
- Lampiran 6. Tabel Penolong Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Tabel Uji Validitas Skor Butir 1
- Lampiran 8. Tabel Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9. Tabel Deskripsi Data Responden
- Lampiran 10. Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
- Lampiran 11. Tabel Frekuensi Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 12. Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 13. Apotek Yuwana Madiun
- Lampiran 14. Dokumen pengambilan data di Apotek Yuwana Madiun