



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK X KOTA  
BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Rangka Menyelesaikan  
Program Studi Sarjana Farmasi**

**Oleh**

**Nurlailatil Atqia  
NIM SF20078**

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI  
BANJARBARU**

**JUNI 2024**

## PRAKARTA

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, hidayah-Nyalah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK X KOTA BANJARBARU”**. Dengan tepat waktu yang telah ditentukan. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Kedua orang tua yang saya sayangi bapak H. Khalilurrahman dan ibunda Hj. Jainah, terimakasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan dengan tulus dan ikhlas, yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi dan perkuliahan di Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari.
2. Ibu apt. Rahmayanti Fitriah, M.PH. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak apt. Drs. H. A. Yanie, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak apt. M. Maulidi Alfiannor Saputera, M.Farm selaku Dosen Penguji I dan Ibu apt. Esty Restiana Rusida, M.Kes. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik serta saran dalam menyusun skripsi ini.

4. Seluruh dosen Seluruh Dosen dan Staff Universitas Borneo Lestari yang telah memberikan informasi maupun saran sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
5. Seluruh tenaga kerja kefarmasian di Apotek X Kota Banjarbaru dan Apotek Alifa Farma Banjarbaru yang telah membantu dalam penelitian.
6. Seluruh teman-teman mahasiswa khususnya Program Studi Sarjana Farmasi angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini
8. Dan terimakasih untuk diri saya sendiri, sudah bertahan sejauh ini karena memutuskan untuk tidak menyerah walau sesulit apapun prosesnya, tetap mau berusaha dan berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Banjarbaru, 14 Mei 2024



Nurlailatil Atqia

NIM. SF20078

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACK</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Teori Pustaka.....	5
2.1.1 Apotek.....	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	19
2.2 Kerangka Konsep.....	22

2.3	Hipotesi .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Waktu dan Tempat.....	23
3.3	<i>Ethical Clearance</i> .....	23
3.4	Populasi dan Sampel .....	23
3.4.1	Populasi.....	23
3.4.2	Sampel.....	23
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	25
3.5.1	Variabel .....	25
3.5.2	Definisi Operasional.....	26
3.6	Prosedur Penelitian.....	29
3.6.1	Instrumen Penelitian.....	29
3.6.2	Uji Validitas.....	30
3.6.3	Uji Reabilitas.....	30
3.6.4	Alur Penelitian .....	31
3.7	Pengolahan Data.....	32
3.8	Analisis Data .....	33
3.8.1	Analisis Univariat.....	33
3.8.2	Analisis Bivariat.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35

4.1.1	Uji Validitas.....	35
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	37
4.2	Hasil Penelitian .....	38
4.2.1	Analisis Univariat.....	38
4.2.2	Analisis Bivariat.....	42
4.3	Pembahasan.....	43
4.3.1	Karakteristik Responden .....	43
4.3.2	Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	45
4.3.3	Kepuasan Pasien.....	50
4.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek X Kota Banjarbaru .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>52</b>
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>57</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>129</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Definisi Operasional .....	26
2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	36
3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	37
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	38
5. Karakteristik Responden .....	39
6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	40
7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi ..	40
8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	41
9. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek X Kota Banjarbaru .....	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konsep .....	22
2. Alur Penelitian .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Studi Pendahuluan dan Observasi Data .....	58
2. Surat Izin Studi Pedahuluan dan Pengambilan Data Kunjungan Pasien .....	62
3. Data Jumlah Apotek di Banjarbaru .....	63
4. Informed Consent.....	66
5. Lembar Kuisisioner.....	67
6. <i>Ethical Clearance</i> .....	71
7. Surat Izin Melakukan Validasi Kuesioner .....	73
8. Surat Izin Penelitian .....	74
9. Hasil Kuesioner Validasi dan Reabilitas .....	75
10. Hasil Data Uji Validitas dan Reabilitas .....	80
11. Uji Validitas Dan Reabilitas .....	82
12. Hasil Kuesioner Penelitian .....	86
13. Karakteristik Responden .....	91
14. Hasil SPSS Karakteristik Responden .....	100
15. Data Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	102
16. Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	114
17. Data Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	116
18. Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	125
19. Hasil Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek X Kota Banjarbaru.....	126

20. Dokumentasi Validitas .....	127
21. Dokumentasi Penelitian .....	128