



**PENGARUH MUTU PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN JKN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
UMUM SYIFA MEDIKA BANJARBARU**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi persyaratan  
dalam menyelesaikan program sarjana starata-1 Farmasi**

**Oleh**

**Rahmadani Rosyadi**

**NIM SF14078**

**PROGRAM STUDI S-1 FARMASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BORNEO LESTARI  
BANJARBARU  
JANUARI 2019**

SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN JKN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM SYIFA MEDIKA BANJARBARU

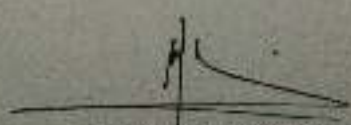
Oleh  
Rahmadani Rosyati  
NIM SF14078

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 21 Februari 2019

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Nurul Mardiana, S.Farm., M.Sc., Apt. (Pembimbing Utama)		11/2/2019
Ika Maulida Nurrahma, SKM, M.Kes (Pembimbing Pendamping)		19/2/2019
Dedy Oktavian A. M.Farm., Apt. (Penguji Utama)		4/2/2019
Rahmayanti Fitriah, S.Farm., M.P.H (Penguji Pendamping)		6/2/2019

Banjarnegara, 28 September 2019  
Ketua Program Studi S-1 Farmasi

  
Hafiz Ramadhani, M.Sc., Apt.  
NIK 010714057

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Banjarbaru, 27 september 2019

Rahmadani Rosyadi

NIM.SF14078

## KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN Rawat Jalan Di Rumah Sakit Syifa Medika Banjarbaru” dengan tepat pada waktunya. Guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh predikat Strata-1 Farmasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru.

Pada kesempatan ini tidak lupa kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, semangat, do’a, serta petunjuk dalam menyelesaikan Skripsi ini, terutama kepada :

1. Orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis, sehingga terselesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dita Ayulia Dwi Sandi, M.Sc., Apt. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru.
3. Bapak Hafiz Ramadhan, M.Sc., Apt. selaku Ketua Program Studi S-I Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru
4. Nurul Mardiaty, S.Farm., M.Sc., Apt. dan Ibu Ika Maulida Nurrahma, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah membimbing, memberikan banyak masukan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penyusunan Skripsi ini.

5. Bapak Depy Oktavian A. M.Farm., Apt. dan Rahmayanti Fitriah, MPH., Apt. selaku Dosen Penguji Skripsi.
6. Sari Wahyunita, M.Farm., Apt. selaku dosen pembimbing Akademik yang dengan sabar telah membimbing selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru.
7. Pihak Rumah Sakit Daerah Syifa Medika yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Sahabat Rumah Tyrex : Adi, Adnan, Ahul, Azhari, Aziz, Dhani, Daus, Fahrul, Faizal, Hendrawan, Hepri, Khairun Rasyid, Iki, Isomer, Misfala, Najir, Ozan, Rafi, Rahmat Hidayat, Rhamat, Reno, Syaikul, Surur, dan Syarif yang banyak memberi bantuan, kerja sama, waktu, pengalaman dan masukan selama penelitian Skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penyusunan selama melakukan penelitian dan penyusunan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan ketidak sempurnaan karena terbatasnya kemampuan yang saya miliki. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Banjarbaru, 27 September 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1. Bagi Institusi.....	5
2. Bagi Peneliti.....	5
3. Bagi Masyarakat.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	7
2.2 Kepuasan.....	8
2.3 Loyalitas.....	8

2.4 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	9
---	---

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	11
3.2 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	11
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
3.4 Populasi.....	11
3.5 Sampel.....	12
3.6 Instrumen Penelitian.....	13
3.7 Variabel Penelitian.....	15
3.8 Prosedur Penelitian.....	17
3.9 Pengolahan data.....	18
3.10 Analisis data.....	19
3.10.1 Analisis Univariat.....	19
3.10.2 Analisis Bivariat.....	19

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	20
4.1.1 Analisis validitas dan reabilitas pada pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	20
4.1.2 Gambaran umum responden.....	22
4.1.3 Tanggapan responden terhadap mutu pelayanan kefarmasian pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	24

4.1.4	Tanggapan responden terhadap kepuasan pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	27	
4.1.5	Tanggapan responden terhadap loyalitas pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	28	
4.1.6	Pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	29	
4.1.7	Pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	30	
4.2	Pembahasan.....	31	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN			
5.1	Kesimpulan .....	33	
5.2	Saran .....	34	
DAFTAR PUSTAKA .....			35
LAMPIRAN			



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel.1</b> Variabel Penelitian.....	15
<b>Tabel.2</b> Hasil uji validitas variable mutu pelayanan kefarmasian r Tabel 0.3610.....	20
<b>Tabel.3</b> Hasil uji validitas variable kepuasan r Tabel 0.3610.....	21
<b>Tabel.4</b> Hasil uji validitas variable loyalitas r Tabel 0.3610.....	21
<b>Tabel.5</b> Hasil uji reabilitas kuesioner.....	21
<b>Tabel.6</b> Responden berdasarkan jenis kelamin.....	22
<b>Tabel.7</b> Responden berdasarkan usia.....	22
<b>Tabel.8</b> Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	23
<b>Tabel.9</b> Responden berdasarkan pekerjaan.....	23
<b>Tabel.10</b> Responden berdasarkan tingkat penghasilan.....	24
<b>Tabel.11</b> Analisa tanggapan responden mengenai mutu pelayanan kefarmasian pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	24
<b>Tabel.12</b> Analisa tanggapan responden mengenai kepuasan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	27
<b>Tabel.13</b> Analisa tanggapan responden mengenai loyalitas di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	28
<b>Tabel.14</b> Uji chi square pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	29

<b>Tabel.15</b> Uji chi square pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien JKN rawat jalan di rumah sakit Syifa Medika Banjarbaru.....	30
--	----

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar.1</b> Kerangka Penelitian.....	11
<b>Gambar.2</b> Bagan Prosedur Penelitian.....	17

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran.1</b> contoh kuesioner.....	38
<b>Lampiran.2</b> validasi variabel mutu pelayanan kefarmasian.....	45
<b>Lampiran.3</b> validasi variabel kepuasan.....	49
<b>Lampiran.4</b> validasi variabel loyalitas.....	50
<b>Lampiran.5</b> hasil kuesioner.....	67
<b>Lampiran.6</b> biodata penulis.....	77