



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN  
DI APOTEK 1000 SEHAT BANJARBARU**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Nur Eva Tia Maisarah  
NIM SF20075**

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

**JUNI 2024**

## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, serta atas nikmat kesehatan, kesabaran, dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru" tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, M.P selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Ibu apt. Esty Restiana Rusida, M.Kes selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari.
3. Bapak apt. M. M. Alfiannor Saputera, M.Farm selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi.
4. Bapak Dr. apt. Hasan Ismail, S.Far., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu apt. Hj. Helmina Wati, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu apt. Sari Wahyunita, M.Farm selaku Dosen Penguji I dan Bapak apt. Guntur Kurniawan, B.Sc., Pharm, D. selaku Dosen Penjuji II yang telah memberikan kritik serta saran dalam menyusun skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Borneo Lestari yang telah memberikan informasi maupun saran sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
7. Kedua orang tua saya Ibunda Siti Fatimah, perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik saya selama ini, dan Ayahanda Irham, seseorang yang walaupun darahnya tidak mengalir ditubuh saya namun beliau berhasil membuktikan kepada dunia bahwa bisa mengatarkan saya sampai sejauh ini hingga mendapatkan gelar sarjana.
8. Seluruh tenaga kerja kefarmasian di Apotek 1000 Sehat dan Apotek Omira Banjarbaru yang telah membantu dalam penelitian.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa khususnya Program Studi Sarjana Farmasi angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama menempuh pendidikan.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini
11. Terakhir, kepada diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berjuang serta tetap melangkah dan tidak menyerah. Terimakasih sudah bertahan.

Banjarbaru, 01 Juni 2024



Nur Eva Tia Maisarah  
NIM. SF20075

## 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>ABSTRACT .....</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>6</b>
2.1 Teori Pustaka .....	6
2.1.1 Apotek.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Minat Kunjungan Ulang .....	16
2.2 Kerangka Konsep.....	19
2.3 Hipotesis.....	19

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3.3 <i>Ethical Clearance</i> .....	20
3.4 Populasi dan Sampel .....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel .....	21
3.5 Variabel dan Definisi Operasional .....	22
3.5.1 Variabel.....	22
3.5.2 Definisi Operasional .....	23
3.6 Prosedur Penelitian.....	24
3.6.1 Instrumen Penelitian .....	24
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.6.3 Alur Penelitian .....	31
3.7 Pengolahan Data.....	32
2.8 Analisis Data.....	34
3.8.1 Analisis Univariat .....	34
3.8.2 Analisis Bivariat .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
<u>4.1.1 Uji Validitas .....</u>	<u>36</u>
<u>4.1.2 Uji Reliabilitas .....</u>	<u>37</u>
<u>4.1.3 Analisis Univariat .....</u>	<u>38</u>
<u>4.1.4 Analisis Bivariat.....</u>	<u>42</u>

4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	46
4.2.3 Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	50
4.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Defenisi Operasional Kuesioner Penelitian .....	23
2. Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	25
3. Kategori Tingkat Indikator <i>Tangibles</i> .....	25
4. Kategori Tingkat Indikator <i>Reliability</i> .....	26
5. Kategori Tingkat Indikator <i>Responsivness</i> .....	27
6. Kategori Tingkat Indikator <i>Assurance</i> .....	27
7. Kategori Tingkat Indikator <i>Empathy</i> .....	28
8. Kategori Tingkat Minat Kunjungan Ulang.....	29
9. Hasil Uji Validitas. ....	36
10. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
11. Karakteristik Responden.....	39
12. Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Indikator .....	40
13. Kualitas Pelayanan Kefarmasian Secara Keseluruhan .....	41
14. Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	42
15. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konsep .....	19
2. Alur Penelitian .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Studi Pendahuluan dan Observasi Data .....	61
2. Surat Izin Studi Pendahuluan dan Pengambilan Data Kunjungan Pasien ....	65
3. <i>Ethical Clearance</i> .....	66
4. Surat Izin Validitas dan Reliabilitas .....	68
5. Surat Izin Penelitian.....	69
6. Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas Bertanda Tangan Responden .....	70
7. Kuesioner Penelitian Bertanda Tangan Responden.....	74
8. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	78
9. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Kunjungan Ulang .....	79
10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	80
11. Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan Ulang .....	83
12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	85
13. Hasil Uji Reliabilitas Minat Kunjungan Ulang Pasien .....	86
14. Karakteristik Responden Penelitian.....	87
15. Tabulasi Skoring Kualitas Pelayanan .....	98
16. Tabulasi Skoring Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	113
17. Hasil Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	122
18. Hasil Minat Kunjungan Ulang Pasien .....	124
19. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang.....	125
20. Dokumentasi .....	126