

## KARYA TULIS ILMIAH

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK PADAYUNGAN 24 JAM, KECAMATAN CIHIDEUNG, KOTA TASIKMALAYA



NADINE NURHASANAH  
P2.06.30.1.23.026

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI  
JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTRIAN  
KESEHATAN TASIKMALAYA  
TAHUN 2025



**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK PADAYUNGAN  
24 JAM, KECAMATAN CIHIDEUNG, KOTA TASIKMALAYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi



**NADINE NURHASANAH**  
P2.06.30.1.23.026

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI  
JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTRIAN  
KESEHATAN TASIKMALAYA  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D-III Farmasi Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari apt. R. Awaludin Nazal N, M.Farm selaku pembimbing utama dan apt. Nunung Yulia, M.Si, selaku pembimbing pendamping, serta bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S. Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
2. apt. Nuri Handayani, M.Farm, selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Seluruh dosen dan staf jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
4. apt. Anis, M.Farm selaku apoteker penanggung jawab dan staf di apotek padayungan 24 jam atas bantuan pembinaan dan izin pengumpulan data yang diberikan untuk melakukan penelitian.
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan material dan moral; dan
6. Sahabat yang telah menemani perjalanan saya selama menyelesaikan tugas akhir ini, bersedia direpotkan, dan memberikan semangat.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tasikmalaya, 27 Maret 2026

Nadine Nurhasanah

## ABSTRAK

Swamedikasi merupakan perilaku kesehatan yang banyak dilakukan masyarakat, dengan prevalensi nasional mencapai 78,95% menurut BPS (2024). Tingginya penggunaan obat tanpa resep menjadikan apotek sebagai fasilitas kesehatan pertama yang diakses, sehingga mutu pelayanan kefarmasian berperan penting dalam menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Padayungan 24 Jam, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel ditentukan menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah 93 responden yang melakukan swamedikasi dan memenuhi kriteria inklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert 5 poin yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan Microsoft Excel dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase pada setiap dimensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada dalam kategori sangat puas. Dimensi keandalan dan ketanggapan memiliki nilai tertinggi sebesar 86%, diikuti oleh dimensi bukti fisik dan jaminan sebesar 84%, serta dimensi perhatian sebesar 83%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan swamedikasi di Apotek Padayungan 24 Jam telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** apotek, swamedikasi, tingkat kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

*Self-medication is a common health practice among the public, with a national prevalence of 78.95% according to the Central Statistics Agency (BPS, 2024). The high rate of over-the-counter medication use makes pharmacies the first healthcare facility people turn to, making the quality of pharmaceutical services crucial in ensuring customer safety and comfort. This study aims to determine the level of customer satisfaction with self-medication services at the Padayungan 24-Hour Pharmacy, Cihideung District, Tasikmalaya City.*

*This study employed a quantitative descriptive method using a cross-sectional approach. The sample was determined using accidental sampling, comprising 93 respondents who self-medicated and met the inclusion criteria. The research instrument consisted of a 5-point Likert scale questionnaire measuring five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was performed descriptively using Microsoft Excel by calculating the mean and percentage for each dimension.*

*The results of the study indicate that overall customer satisfaction falls into the “very satisfied” category. The reliability and responsiveness dimensions scored the highest at 86%, followed by the tangible evidence and assurance dimensions at 84%, and the empathy dimension at 83%. Based on these results, it can be concluded that the self-medication service at Padayungan 24-Hour Pharmacy has been running well and is able to meet customer expectations across all dimensions of service quality.*

**Keywords:** *pharmacy, self-medication, customer satisfaction level*

## DAFTAR ISI

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                                              | i         |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                                                                     | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                                         | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....                                                             | iv        |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS<br>ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI ..... | v         |
| KATA PENGANTAR.....                                                                              | vi        |
| ABSTRAK.....                                                                                     | vii       |
| ABSTRACT.....                                                                                    | viii      |
| DAFTAR ISI .....                                                                                 | ix        |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                                               | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                                                                               | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                                            | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                                   | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                                                          | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                                                         | 3         |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                                       | 3         |
| D. Ruang Lingkup.....                                                                            | 4         |
| E. Manfaat Penelitian .....                                                                      | 4         |
| F. Keaslian Penelitian.....                                                                      | 5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                                             | <b>6</b>  |
| A. Telaah Pustaka .....                                                                          | 6         |
| B. Landasan Teori.....                                                                           | 7         |
| C. Kerangka Konsep .....                                                                         | 18        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                           | <b>19</b> |
| A. Jenis dan Desain Penelitian .....                                                             | 19        |
| B. Populasi dan Sampel .....                                                                     | 19        |
| C. Waktu dan Tempat .....                                                                        | 21        |
| D. Variabel Penelitian atau Aspek-aspek yang diteliti .....                                      | 21        |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                                                | 21        |
| F. Batasan Istilah.....                                                                          | 22        |
| G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....                                                       | 23        |
| H. Alat Ukur/ Instrumen dan Bahan Penelitian .....                                               | 24        |
| I. Uji Validitas Instrumen .....                                                                 | 25        |

|                                         |                                                             |           |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| J.                                      | Prosedur Penelitian.....                                    | 26        |
| K.                                      | Manajemen Data .....                                        | 29        |
| L.                                      | Etika Penelitian .....                                      | 31        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                             | <b>34</b> |
| A.                                      | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Tangible.....        | 34        |
| B.                                      | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Realiability .....   | 36        |
| C.                                      | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Responsiveness ..... | 38        |
| D.                                      | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Assurance .....      | 40        |
| E.                                      | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Empathy .....        | 42        |
| F.                                      | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan .....     | 44        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                                             | <b>47</b> |
| A.                                      | Kesimpulan .....                                            | 47        |
| B.                                      | Saran.....                                                  | 48        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>              |                                                             | <b>49</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                   |                                                             | <b>52</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 5 Kerangka Konsep .....          | 19 |
| Gambar 3. 1 Alur Prosedur Penelitian ..... | 26 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian .....                                         | 5  |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....                                        | 21 |
| Tabel 4. 1 Hasil Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Tangible .           | 35 |
| Tabel 4. 2 Hasil Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Realiability .....   | 37 |
| Tabel 4. 3 Hasil Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Responsiveness ..... | 39 |
| Tabel 4. 4 Hasil Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Assurance .....      | 40 |
| Tabel 4. 5 Hasil Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Empathy .....        | 42 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Lembar Jawaban Kuisioner Responden .....                     | 53 |
| Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden.....                            | 55 |
| Lampiran 3. Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan.....                   | 56 |
| Lampiran 4. Data Jawaban Responden .....                                 | 57 |
| Lampiran 5. Data Skor Per Dimensi Kepuasan.....                          | 59 |
| Lampiran 6. Surat Izin Penelitian .....                                  | 60 |
| Lampiran 7. Keterangan Layak Etik.....                                   | 61 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Pengambilan Data Responden.....                  | 62 |
| Lampiran 9. Jadwal Penelitian .....                                      | 63 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian Terdahulu .....    | 64 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Terdahulu ..... | 64 |
| Lampiran 12. Logbook Kegiatan Penelitian .....                           | 65 |
| Lampiran 13. Pemantauan Bimbingan KTI .....                              | 67 |
| Lampiran 14. Curriculum Vitae.....                                       | 67 |