

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
OBAT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK
MUSTAJAB TEGAL**



TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

SEPTIANA LUTFI ARUNI

22081008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2025

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
OBAT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK
MUSTAJAB TEGAL**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Farmasi**

Disusun Oleh :

SEPTIANA LUTFI ARUNI

22081008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
INFORMASI OBAT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
DI APOTEK MUSTAJAB TEGAL

TUGAS AKHIR



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I


apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M
NIDN. 0623018502

PEMBIMBING II


Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H
NIDN. 0615098902

HALAMAN PENGESAHAN

Karya tulis ilmiah ini diajukan oleh :

NAMA : SEPTIANA LUTFI ARUNI
NIM : 22081008
Skim TA : KTI
Jurusan/Program Studi : DIII FARMASI
Judul Karya Tulis Ilmiah : Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat
Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : apt. Purgiyanti, M. Farm

Anggota Penguji 1 : Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc

Anggota Penguji 2 : Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H.

Tegal, 9 tgl. 7 bulan...tahun 2025

Program Studi Diploma III Farmasi

Ketua Program Studi.

(apt. Rizki Febriyanti, M.Farm)
NIPY. 09.012.117

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA	: SEPTIANA LUTFI ARUNI
NIM	: 22081008
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 9 Juli 2025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SEPTIANA LUTFI ARUNI
NIM : 22081008
Jurusan/program studi : DIII FARMASI
Jenis karya : Tugas Akhir
Skim TA : KTI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Tegal

Pada Tanggal: 9 Juli 2025

Yang Menyatakan



Septiana Lutfi Aruni)

NIM. 22081008

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Apapun nanti hasilnya, banggalah terhadap proses yang kamu lalui. Hargai dirimu yang terus berusaha menjadi baik.

Tugas Akhir ini ku persembahkan untuk :

- Kedua orang tua serta keluarga.
- Dosen pembimbing
- Keluarga kecil Diploma III Farmasi
- Teman-temanku.
- Almamaterku

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T., atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal** sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moral maupun material, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt. Rizky Febriyanti., M.Farm selaku ketua program Studi Diploma DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
3. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
5. Apotek Mustajab yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan petugas farmasi yang telah membantu pada saat penelitian.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh Dosen Farmasi yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmatnya atas kebaikan yang telah diberikan.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Maka dari itu segala kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan dalam penulis selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini bernilai ibadah disisi Allah S.W.T. dan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat dalam membangun ilmu pengetahuan khususnya dibidang Farmasi Kesehatan.

Tegal, 9 Juli 2025

Septiana Lutfi Aruni

INTISARI

Aruni, Septiana Lutfi; Prabandari, Sari; Barlian, Aniq. 2025. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pelanggan di Apotek Mustajab Tegal*. Tugas Akhir. Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian yang memiliki peran krusial dalam menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab Tegal. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pedekatan survey. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 responden, dipilih menggunakan kuota sampling. Instrument yang digunakan berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Pada aspek kualitas pelayanan, 52,3% responden menyatakan sangat puas, 44,1% puas, dan 3,4% tidak puas. Pada aspek harga, 47,6% sangat puas, 40,6% puas, dan 11,6% tidak puas. Sementara itu, terhadap pengalaman pelayanan, 52,3% menyatakan sangat puas dan 39,5% puas, serta 8,1% tidak puas. Pada aspek harapan pelanggan, 58,1% merasa sangat puas, 40,6% puas, dan 1,1% tidak puas. Uji korelasi Spearman menghasilkan nilai koefisien ρ sebesar 0,551, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang cukup kuat antara kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas PIO sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, informasi obat, kepuasan pelanggan, apotek, korelasi Spearman

ABSTRACT

Aruni, Septiana Lutfi; Prabandari, Sari; Barlian, Aniq. 2025. *The Relationship Between the Quality of Drug Information Services and Customer Satisfaction at Mustajab Pharmacy Tegal.*

Drug Information Services (DIS) are an essential component of pharmaceutical care, playing a key role in ensuring the safe, effective, and rational use of medicines. This research aimed to determine the relationship between the quality of DIS and customer satisfaction at Apotek Mustajab Tegal. A quantitative research design with a survey approach was employed, involving 86 respondents selected using a quota sampling technique. The research instrument used was a questionnaire tested for validity and reliability. The results showed that most customers were satisfied or very satisfied with the services provided. Regarding service quality, 52.3% were very satisfied, 44.1% satisfied, and 3.4% dissatisfied. For price, 47.6% were very satisfied, 40.6% satisfied, and 11.6% dissatisfied. In terms of service experience, 52.3% were very satisfied, 39.5% satisfied, and 8.1% dissatisfied. Regarding service expectations, 58.1% were very satisfied, 40.6% satisfied, and 1.1% dissatisfied. The Spearman correlation test produced a coefficient (ρ) of 0.551, indicating a moderately strong positive relationship between DIS quality and customer satisfaction. These results emphasize the importance of continuously improving DIS quality to maintain trust and enhance customer loyalty.

Keywords: service quality, drug information, customer satisfaction, pharmacy, Spearman correlation

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan	7
2.1.2 Konsep Kepuasan	7
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4 Pelayanan Informasi Obat (PIO)	10
2.4.1 Definisi Pelayanan Informasi Obat	10
2.4.2 Tujuan Pelayanan Informasi Obat.....	10
2.4.3 Kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO)	10
2.5 Apotek	12
2.5.1 Pengertian Apotek.....	12
2.5.2 Tugas Dan Fungsi Apotek.....	12
2.5.3 Sejarah Apotek Mustajab Tegal	13
2.5.4 Nama, Lokasi dan Jam Kerja Apotek Mustajab Tegal	14
2.6 Kerangka Teori	14
2.7 Kerangka Konsep	16
2.8 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	17
3.1.1 Ruang Lingkup Ilmu	17
3.1.2 Ruang Lingkup Tempat.....	17
3.1.3 Ruang Lingkup Waktu	17

3.2 Rancangan Jenis Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.3.3 Teknik Sampling	19
3.4 Variabel Penelitian	20
3.5 Definisi Operasional	20
3.6 Jenis dan Sumber Data	22
3.6.1 Jenis Data	22
3.6.2 Cara Pengumpulan Data.....	23
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Reliabilitas	25
3.8 Pengelolaan Data dan Analisis Data.....	25
3.8.1 Pengolahan Data.....	25
3.8.2 Analisis Data	27
3.9 Etika Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum responden.....	30
4.2 Pengujian hasil validitas dan Reabilitas	30
4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reabilitas.....	32
4.3 Karakteristik Responden.....	32

4.3.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.3.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	34
4.4 Pernyataan Kualitas Pelayanan Di Apotek Mustajab Tegal.....	35
4.4.1 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi Kehandalan	35
4.4.2 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi Bukti Fisik.....	39
4.4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Lima Dimensi.....	40
4.5 Pernyataan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal	43
4.5.1 Kepuasan pelanggan Terhadap Kualitas Produk Atau Layanan .	43
4.5.2 Kepuasan pelanggan Terhadap Harga.....	44
4.5.3 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengalaman Layanan Pelanggan	44
4.5.4 Kepuasan Pelanggan Terhadap Aspek Layanan	45
4.6 Uji Korelasi spearman	46
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.7.1 Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan Kepuasan Pelanggan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1 Definisi operasional	20
Tabel 3.2 Skor Penilaian kuesioner Tingkat kepuasan	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Kefarmasian	30
Tabel 4.2 hasil uji reabilitas kuesioner pelayanan kefarmasian.....	32
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi kehandalan	35
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi Ketanggapan	36
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi Jaminan	37
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Terhadap Dimensi Empati.....	38
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan terhadap dimensi Bukti Fisik.....	39
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan terhadap Lima Dimensi	40
Tabel 4.11 Kepuasan pelanggan Terhadap Kualitas Produk Atau Layanan.....	43
Tabel 4.12 Kepuasan pelanggan Terhadap Harga.....	44
Tabel 4.13 Kepuasan pelanggan terhadap Pengalaman Layanan Pelanggan.....	45
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan terhadap Aspek Layanan	45
Tabel 4.15 Hasil Analisis Korelasi Spearman	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Politeknik Harapan Bersama Tegal	56
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Mengambil Data Dari Apotek	57
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i>	57
Lampiran 4 Identitas Responden	59
Lampiran 5 Kuesioner Sebelum dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas.....	60
Lampiran 6 Kuesioner Sesudah dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas	62
Lampiran 7 Hasil Uji Validasi dan Reabilitas.....	64
Lampiran 8 Jawaban Kuesioner Responden	66
Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	70