

**SKRIPSI**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP**  
**PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK ASASTA FARMA**  
**DAN APOTEK ASRI CONDONG CATUR**

Yang diajukan oleh :



Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama,

Saepudin, S.Si., M.Si. PhD., Apt.

Pembimbing Pendamping,

Novi Dwi Rujarti, M.Sc., Apt

## SKRIPSI

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK ASASTA FARMA DAN APOTEK ASRI CONDONG CATUR

Oleh :

**HARPAN JUHARI TASWIER**

12613103

Telah Lolos Uji Kode Etik Penelitian

dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia



Tanggal :

Ketua Penguji : Saepudin, S.Si., M.Si., Ph.D., Apt.

Anggota Penguji : 1. Novi Dwi Rugiarti, M.Sc., Apt

2. Diesty Anita N, S.Farm., M.Sc., Apt.

3. Dian Medisa, S.Farm., Apt., M.P.H.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Islam Indonesia



Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D.

## 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 diterbitkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Oktober 2018



Harpan Juhari Taswier

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil A'laamiin, Puji dan Syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat-Nya serta ridho-Nya sehingga karya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta Salam tak lupa kami limpahkan kepada Baginda junjungan Alam Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang dan instansi yang telah banyak mendukung dan membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini.

Pertama skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu Ibunda tercinta **Siti Juhaini** dan Ayahanda terhebat **Muhamad Taisir**, yang begitu besar pengorbanan, jasa, doa, motivasi dan dukungan untuk anak-anaknya sehingga saya bisa seperti saat ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan beliau kesehatan dan umur yang panjang serta segala pengorbanan beliau dibalas dengan surga-Nya nanti... Aamiin Allohmma Aamiin.

Teruntuk Saudara-saudaraku, Adik ku **Sirrul Aini Sukma D**, dan **Adzani Said Akbar**, terima kasih telah menjadi penyemangat dalam hidup dan selalu memberikan semangat lebih dan doa kepada saya dan keluarga, hingga membuahkan hasil ini. Tak lupa untuk semua saudara dan keluarga baik dari keluarga Ibu maupun Bapak yang telah mendukung dan mendoakan saya, terima kasih banyak atas segalanya semoga Allah membalasnya dengan segala kebaikan dan rezeki yang halal... Aamiin ya robbal A'laamiin.

Tak lupa untuk **teman-teman seperjuangan, teman-teman KKN, Senior dan Adik-adik tingkat** saya ucapkan banyak-banyak terima kasih telah memberikan saya dukungan yang sangat memotivasi hingga saya bisa menyelesaikan karya ini.

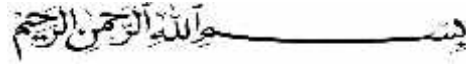
Selanjutnya teruntuk **Almamater Universitas Islam Indonesia** beserta seluruh **Civitas Akademik FMIPA** yang telah banyak mengajarkan saya sejak awal, saya sangat bangga menjadikan kampus ini sebagai bagian perjalanan pendidikan dihidup saya.

Terima kasih banyak kepada **Semua keluarga besar Futsal FMIPA UII "Aztec FT"** yang telah mendukung dan mengajarkan saya akan suatu kedisiplinan dan perjuangan tentang tanggung jawab. Dan terima kasih kepada kawan-kawan di Apotek Asasta Farma yang telah mengajarkan saya tentang Attitude.

**TERIMA KASIH.**

**Alhamdulillahirobbilalaamiin...**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil A'laamiin, puji syukur kehadiran Alloh SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, petunjuk dan kemudahan serta atas ridho-Nya skripsi ini mampu terselesaikan. Sholawat dan salam tak lupa kita curahkan kepada Baginda Alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita ke alam yang terang benderang dan kebenaran Alloh dimuka bumi.

Skripsi yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK ASASTA FARMA DAN APOTEK ASRI CONDONGCATUR” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Program Studi Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.

Kesuksesan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Saepudin, S.Si.,M.Si.,Ph.D.,Apt. selaku dosen pembimbing utama sekaligus ketua Program Studi Farmasi Universitas Islam Indonesia dan Ibu Novi Dwi Rugiarti, M.Sc.,Apt. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan, masukan dan motivasi sejak awal hingga akhir penelitian ini.
2. Ibu Diesty Anita N, S.Farm., M.Sc., Apt dan Ibu Dian Medisa, S.Farm., Apt., M.P.H. selaku dosen penguji skripsi saya yang telah banyak memberikan masukan dan pengarahan yang membangun untuk lebih baik kedepannya.
3. Bapak Prof. Riyanto, S.Pd., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Endang Sulistyowatiningsih, S.Farm.,M.Sc.,Apt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, fikiran, dan tenaga dalam memotivasi dan mendukung hingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Pemilik Apotek Asasta Farma Ibu Nadiyah Jehan, S.Farm., Apt. dan pemilik Apotek Asri Ibu Siti Mastiah, S.Si., Apt. yang telah memberikan saya izin dalam melakukan penelitian dan telah memberikan saya arahan, motivasi dan tanggungjawab sehingga bisa menyelesaikan penelitian tersebut.
6. M. Arif Rahman, S.Farm.,Apt. dan seluruh Staf Apotek Asasta Farma dan Apotek Asri yang telah mendukung, mendoakan dan memberikan semangat kepada saya hingga penelitian saya terlaksanakan.
7. Keluarga besar saya tak hentinya memberikan semangat dan doa agar skripsi ini terselesaikan dan berjalan dengan lancar.
8. Sahabat seperjuangan, senior, adik tingkat, teman-teman bermain dan teman-teman futsal yang selalu memberikan saya doa dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

9. Sahabat Dokter Data dan sahabat “*Bronjok Ndet Squad*” yang telah memotivasi saya dan mendokan saya hingga terselesaikannya skripsi ini, terutama untuk Lider, Co-Lider, dan semua kawan yang terlibat didalamnya.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Yogyakarta, Oktober 2018

Penulis,

Harpan Juhari Taswier