

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul

**“TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN
DIMENSI SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DI APOTEK MULIA KOTA
GORONTALO”**

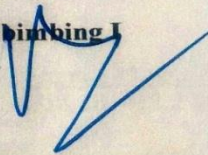
Oleh

ONKY ANDREAS PAUNE

NIM : 821417001

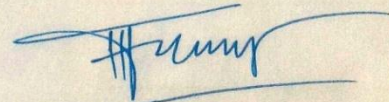
Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I



Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si., Apt.
NIP. 19711217 200012 2 001

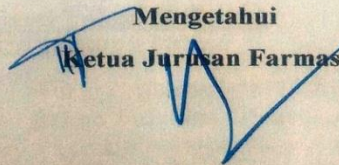
Pembimbing II



Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt.
NIP. 19800220 200801 2 007

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi



Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si., Apt.
NIP. 19711217 200012 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN
DIMENSI SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DI APOTEK MULIA KOTA
GORONTALO

Oleh

ONKY ANDREAS PAUNE

821417001

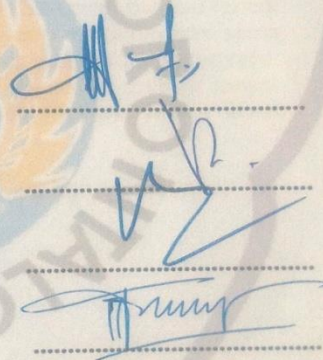
Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Hari / Tanggal : Selasa, 17 Juli 2018

Waktu : 14.00 s/d Selesai

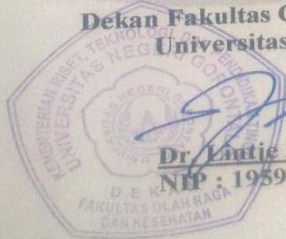
Penguji :

1. Madania S.Farm., M.Sc., Apt
NIP : 19830518 201012 2 005
2. Endah N Djuwarno, M.Sc., Apt
NIDK : 8843920016
3. Dr. Widysusanti Abdulkadir ,S.Si, M.Si, Apt
NIP : 19711217 20012 2 001
4. Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si, Apt
NIP : 19800220 200801 2 007



Gorontalo, 17 Juli 2018

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Luitje Bockousoe, M.Kes
NIP : 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Onky Andreas Paune, 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Dengan Dimensi ServQual (*Service Quality*) Di Apotek Mulia Kota Gorontalo.

Skripsi Program Studi S1 Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Olah Raga Dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si, Apt. dan Pembimbing II Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt.

Apotek adalah salah satu tempat pelayanan kefarmasian dengan tujuan melakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dengan dimensi servqual (*Service Quality*) di Apotek Mulia Kota Gorontalo. yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Design penelitian ini merupakan penelitian observasi. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel yaitu memakai instrument kuesioner yang menggunakan skala *likert*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 78 responden dengan 21 pertanyaan. Kesimpulannya adalah sebesar 77 responden atau 98,74% responden merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek Mulia Kota Gorontalo.

Kata kunci : Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Onky Andreas Paune, 2018. The Level Of Patient Satisfaction Towards The Pharmaceutical Care With 5 dimensions Of Servqual (Service Quality) At Mulia Pharmacy In Gorontalo City. Undergraduate Thesis, Pharmaceutical Department, Faculty Of Sport And Health, Gorontalo State University, Supervisor I Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si, Apt. dan Supervisor II Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt.

Pharmacy is one place of the pharmaceutical care with aims to practice pharmacy by pharmacists and pharmaceutical supply distribution to the public. One of the indicators use to evaluate the quality of care in pharmacies was to measure the level of customer satisfaction. This research is aimed to find out the level of patient satisfaction towards the pharmaceutical care with 5 dimensions of Servqual (Service Quality) at Mulia Pharmacy in Gorontalo City, which are; tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Design of this research is observation. This research was conducted used sampling method called accidental sampling using questioner with likert scale. This research used 78 sampling and 21 questions. The conclusion of this reasearh is 77 people or 98,74% of people has satisfaction towards the pharmaceutical care at Mulia Pharmacy in Gorontalo City.

Keywords: Pharmacy, Service quality, Patient satisfaction

