

SKRIPSI

Dhea Anjelita Zakiya

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN
SWAMEDIKASI PASIEN DI APOTEK SUKUN
FARMA KOTA MALANG**



**PROGAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN
SWAMEDIKASI PASIEN DI APOTEK SUKUN
FARMA KOTA MALANG**

Skripsi

**Dibuat untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Farmasi pada
Program Studi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang
2025**

Oleh:

**Dhea Anjelita Zakiya
202010410311274**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



apt. Mutiara Titani, M.Sc.

NIDN. 0727019002

Pembimbing II



apt. Irsan Fahmi Almuhtarhan, M.Farm.Klin

NIDN. 0730019403

Mengetahui,

Ketua Prodi S1 Farmasi



Apt. Sendi Lia Yunita.S.Farm.,M.Sc.

NIDN. 0714068702



Prof. Dr. Yoyok Bekti P.M.Kep., Sp.Kom

NIDN. 0714097502

LEMBAR PENGUJIAN

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN
SWAMEDIKASI PASIEN DI APOTEK SUKUN FARMA
KOTA MALANG**

Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 20 maret 2025

Oleh

Dhea Anjelita Zakiya

202010410311274

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

apt. Mutiara Titani, M.Sc.,

NIDN. 0727019002

Pembimbing II

apt. Irsan Fahmi Almuhtariban, M.Farm.Klin

NIDN. 0730019403

Penguji I

apt. Rizka Novia Atmadani, S.Farm., M.Sc.

NIDN. 071411902

Penguji II

apt. Elva Asmjati, S.Farm, M.Clin.Pharm

NIDN. 0723059203



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhea Anjelita Zakiya

NIM 202010410311274

Program Studi : Farmasi

Fakultas : Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul:
"GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN SWAMEDIKASI PASIEN DI APOTEK
SUKUN FARMA KOTA MALANG"
Adalah hasil karya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka,
2. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 2 April 2025
Yang membuat pernyataan,



Dhea Anjelita Zakiya
NIM. 202010410311274

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam karena berkat rahmat dan ridho-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN SWAMEDIKASI PASIEN DI APOTEK SUKUN FARMA KOTA MALANG**". Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dengan segenap kesungguhan dan kerendahan hati kepada:

1. Bapak Dr. Yoyok Bekti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Apt. Sendi Lia Yunita, S.Farm., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Malang
3. Ibu Apt. Agustin Rafikayanti, S.Farm., M.Sc. selaku Dosen wali yang telah memberikan arahan serta membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi selama di perkuliahan.
4. Ibu apt. Mutiara Titani, S.Farm, M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak apt. Irsan Fahmi Almuhtarihan, S,Farm, M.Farm.Klin. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya

untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu apt. Rizka Novia Atmadani, S.Farm.,M.Sc. Selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, saran, kritik yang membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Ibu apt. Elva Asmiati, S.Farm, M.Clin.Pharm selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, saran, serta kritik yang membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini
8. Seluruh dosen Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang luas dan ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Malang.
9. Seluruh Staf tata usaha Program Studi Farmasi Universitas Muhammadiyah Malang yang bersedia membantu dalam segala hal keperluan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua Apoteker dan TTK yang berada di Apotek Sukun Farma yang telah membantu dalam melakukan penelitian.
11. Kedua orang tua yang tersayang yang paling berjasa dalam hidup penulis, yakni bapak Ashadi dan Ibu Susmiati yang senantiasa mendo'akan tiada henti untuk semua hal dalam kebaikan dan selalu menjadi Support system terbaik dalam setiap langkah penulis dan yang selalu mengusahakan dan memperjuangkan dalam hal pendidikan yang tinggi untuk penulis. Terimakasih untuk bapak dan ibu atas berkat do'a, dukungan dan motivasi selalu penulis agar bisa sampai di titik ini.
12. Kakak yang penulis sayangi, Nanda Bima Ma.rufa yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Keluarga besar penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
14. Teman Seperjuangan dalam pengerjaan tugas akhir, Siti Nur Kholifah yang saling mengingatkan, memberi semangat dan

sama- sama berjuang dalam penyusunan naskah skripsi ini. Terima kasih atas Kerjasama dan bantuannya selama ini.

15. Teman-teman Kejolah Squad, Dita, Ifah, Shevin, Midas, Bernika, dan Intan yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a terbaik untuk kalian semua.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyelesaian skripsi ini.
17. Teruntuk Dhea Anjelita Zakiya selaku penulis, Terimakasih banyak atas pencapaiannya telah menyelesaikan tugas akhir ini. Walau diterpa banyak keraguan, ketidakpercayaan diri, dan pemikiran negatif lain yang selalu tergambar saat melakukan penyusunan tugas akhir ini, Terimakasih sebesar- besarnya untuk diriku sendiri yang ternyata mampu berjuang dan terus bertahan dari kegelisahan selama mengerjakan tugas akhir ini dan mampu menyelesaikannya sampai di tahap ini.

Penulis tidak mampu membalas jasa yang telah diberikan. Semoga Allah SWT. Membalas amal kebaikan semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam dunia farmasi dan dunia ilmu pengetahuan pada umumnya, serta berguna bagi peneliti sebelumnya Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Malang, 20 Maret 2025



Dhea Anjelita Zakiya

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN SWAMEDIKASI PASIEN DI APOTEK SUKUN FARMA KOTA MALANG

Dhea Anjelita Zakiya ^{(1)*}, Mutiara Titani ⁽¹⁾, Irsan Fahmi Almuhtarihan, ⁽²⁾

⁽¹⁾Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences

University of Muhammadiyah Malang

*Email: dheaanjelita2912@webmail.umm.ac.id

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan antara kinerja dan harapan yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Pelayanan adalah suatu hal atau suatu cara dalam melayani, serta usaha untuk memenuhi kebutuhan dari orang lain dengan mendapatkan imbalan(uang), yang diberikan pembeli dengan adanya jual beli barang atau jasa(KBBI).

Tujuan :Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan swamedikasi pasien di Apotek Sukun Farma Kota Malang.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah sampel 100 responden atau pasien, dengan menggunakan kuesioner untuk pengambilan datanya.

Hasil dan Kesimpulan : Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, hasil analisis kesenjangan gap menunjukkan tingkat kualitas pelayanan Apotek Sukun Farma kota Malang bernilai negatif(-) dimana hasil uji kesenjangan gap antara persepsi pasien, dan ekspektasi pasien secara keseluruhan memiliki nilai -2,420 di mana hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek Sukun Farma belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH SELF-MEDICATION SERVICES AT SUKUN FARMA PHARMACY, MALANG CITY

Dhea Anjelita Zakiya ^{(1)*}, Mutiara Titani ⁽¹⁾, Irsan Fahmi Almuhtarihan,
M.Farm.Klin ⁽²⁾ ⁽¹⁾Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences
University of Muhammadiyah Malang

*Email: dheaanjelita2912@webmail.umm.ac.id

Background : Patient satisfaction is a feeling that arises after the patient compares the performance and expectations felt after receiving service. Service is a thing or a way of serving, and an effort to meet the needs of others by getting compensation (money), which is given by the buyer through the sale and purchase of goods or services (KBBI).

Objective : This study was conducted to determine the picture of patient satisfaction with self-medication services at Sukun Farma Pharmacy, Malang City.

Method : This research is a descriptive study with a sample size of 100 respondents or patients, using a questionnaire to collect data.

Results and Conclusion : Based on the data analysis and discussion that has been explained in the previous chapter, the results of the gap analysis show that the level of service quality of Sukun Farma Pharmacy in Malang City has a negative value (-) where the results of the gap test between patient perception and patient expectations as a whole have a value of -2.420 which indicates that the services provided by Sukun Farma Pharmacy staff have not fully met patient expectations.

Keywords : Pharmacy, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Akademik	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Apotek.....	6
2.2 Apotek Sukun Malang.....	6
2.3 Kualitas Pelayanan.....	6
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	10
2.3.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	11
2.5 Pelayanan Obat.....	11
2.6 Swamedikasi.....	12
2.7 Obat Tanpa Resep.....	13
2.8 Penggolongan Obat dalam Swamedikasi	14
2.9 Hipotesis.....	18

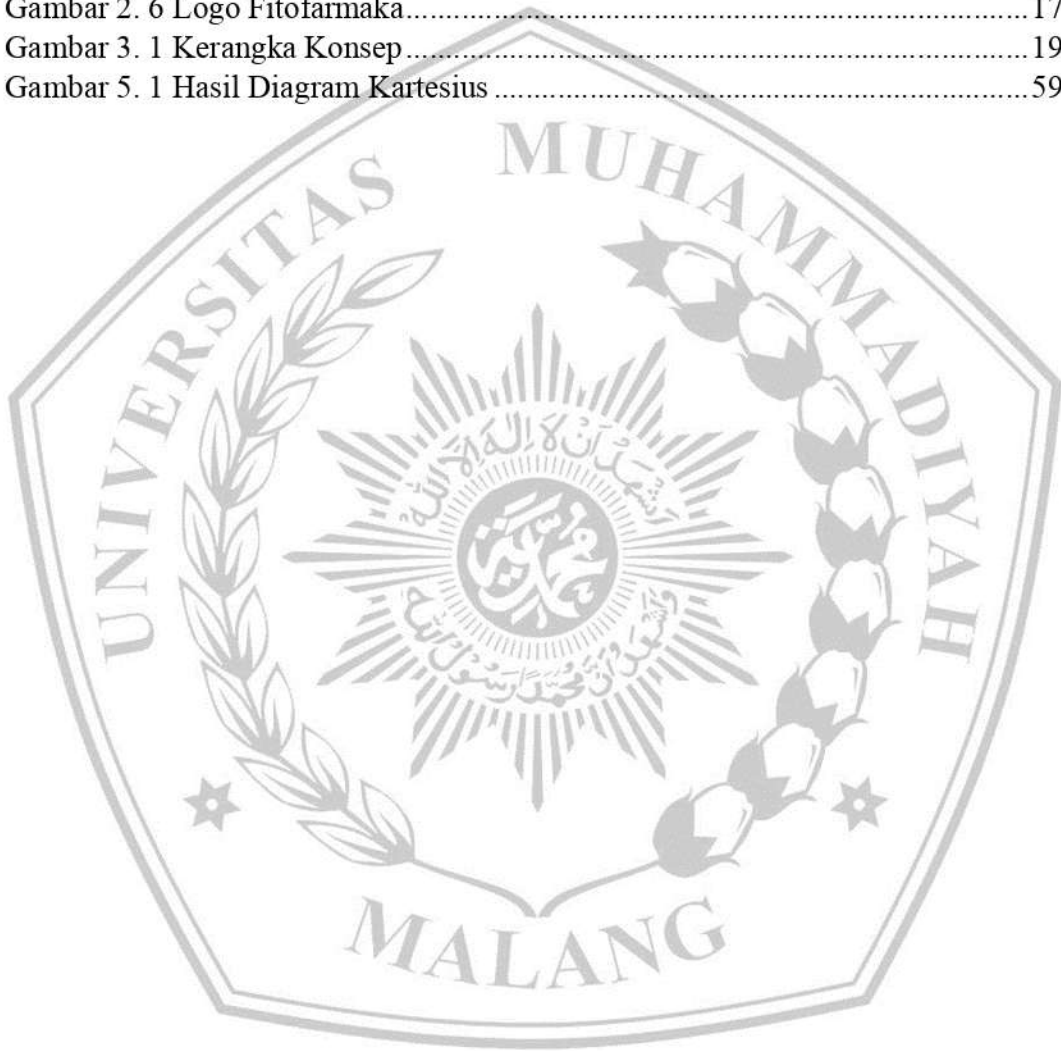
2.9 Hipotesis.....	18
BAB III KERANGKA KONSEP.....	19
3.1 Kerangka Konsep.....	19
3.2 Uraian Kerangka Konsep.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN.....	22
4.1 Jenis Penelitian.....	22
4.2 Lokasi Penelitian.....	22
4.3 Populasi dan Sampel.....	22
4.3.1 Populasi.....	22
4.3.2 Sampel.....	23
4.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
4.4.1 Definisi Operasional.....	24
4.4.2 Variabel Penelitian.....	25
4.5 Data yang Diperlukan.....	26
4.6 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	26
4.7 Pengukuran Variabel.....	27
4.8 Instrumen Penelitian.....	28
4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.9.1 Uji Validitas.....	29
4.9.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.10 Analisis Data.....	37
4.10.1 Analisis ServQual.....	37
4.10.2 Analisis Kinerja dan Kepentingan (Important Performance Analysis).....	38
4.11 <i>Ethical Clearance</i> (EC).....	41
4.12 Sistem Penelitian.....	42
BAB V HASIL PENELITIAN.....	43
5.1 Karakteristik Responden.....	43
5.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
5.1.2 Berdasarkan Usia.....	44
5.1.3 Berdasarkan Pendidikan.....	44
5.1.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	45
5.1.5 Berdasarkan Penghasilan.....	45

5.2 Analisis Gambaran Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Pasien di Apotek Sukun Farma Kota Malang.....	46
5.2.1 Dimensi Reliability.....	47
5.2.2 Dimensi Responsiveness	48
5.2.3 Dimensi Assurance	48
5.2.4 Dimensi <i>Emphaty</i>	49
5.2.5 Dimensi <i>Tangibles</i>	50
5.3 Data Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Pasien berdasarkan Analisis Metode <i>Servqual</i> dan Metode <i>Important Performance Analysis</i> (IPA) 50	
5.3.1 Analisis <i>Servqual</i>	50
5.3.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
BAB VI PEMBAHASAN.....	65
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
7.1 Kesimpulan.....	75
7.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Obat bebas, (Andreansyah, 2020)	14
Gambar 2. 2 Obat bebas terbatas, (Andreansyah, 2020).....	14
Gambar 2. 3 Obat Wajib Apotek (OWA), (Depkes RI, 2007).....	16
Gambar 2. 4 Logo Jamu.....	17
Gambar 2. 5 Logo Obat Herbal Terstandar (OHT).....	17
Gambar 2. 6 Logo Fitofarmaka.....	17
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	19
Gambar 5. 1 Hasil Diagram Kartesius.....	59

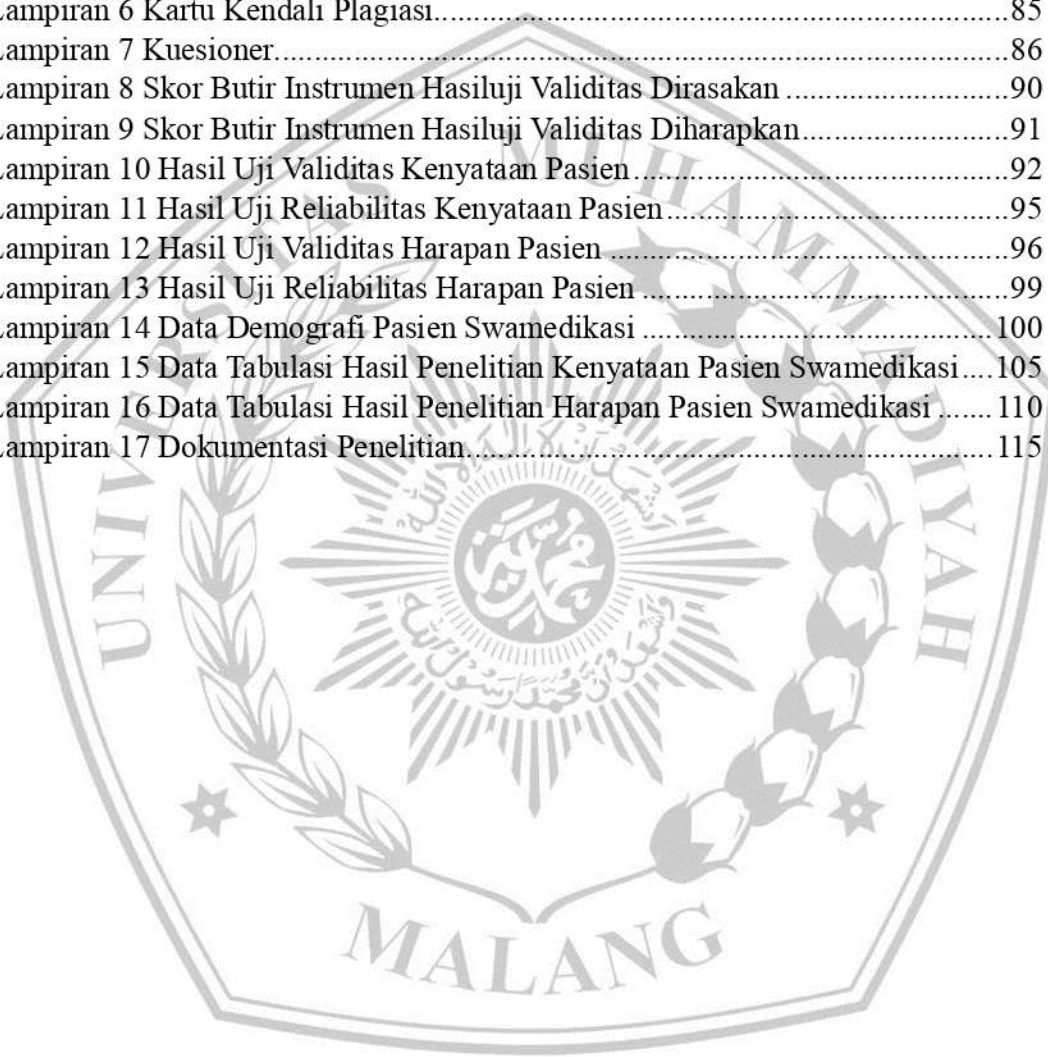


DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pernyataan Kuesioner	28
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	32
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	35
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
Tabel 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	46
Tabel 5. 7 Keterangan Pilihan Jawaban Pernyataan	46
Tabel 5. 8 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 5. 9 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> ... 48	
Tabel 5. 10 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Assurance</i>	48
Tabel 5. 11 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	49
Tabel 5. 12 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	50
Tabel 5. 13 Hasil <i>Gap</i> Per Dimensi Kenyataan dan Harapan Pasien.....	51
Tabel 5. 14 Hasil <i>Gap</i> Secara Keseluruhan Kenyataan dan Harapan Pasien.....	53
Tabel 5. 15 Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 5. 16 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan (Lanjutan).....	55
Tabel 5. 17 Nilai Rataan Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan	57
Tabel 5. 18 Atribut Prioritas Kuadran II	61
Tabel 5. 19 Atribut Prioritas Kuadran III	62
Tabel 5. 20 Atribut Prioritas Kuadran IV	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	80
Lampiran 2 Surat Ijin Studi Pendahuluan Dan Penelitian	81
Lampiran 3 Ethical Clearans	82
Lampiran 4 Pernyataan Orisinalitas	83
Lampiran 5 Form Bebas Plagiasi	84
Lampiran 6 Kartu Kendali Plagiasi	85
Lampiran 7 Kuesioner	86
Lampiran 8 Skor Butir Instrumen Hasiluji Validitas Dirasakan	90
Lampiran 9 Skor Butir Instrumen Hasiluji Validitas Diharapkan	91
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kenyataan Pasien	92
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Pasien	95
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	96
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pasien	99
Lampiran 14 Data Demografi Pasien Swamedikasi	100
Lampiran 15 Data Tabulasi Hasil Penelitian Kenyataan Pasien Swamedikasi	105
Lampiran 16 Data Tabulasi Hasil Penelitian Harapan Pasien Swamedikasi	110
Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian	115



DAFTAR SINGKATAN

1. IPA : Important Performance Analysis
2. ServQual : Servis Quality
3. PERMENKES : Peraturan Menteri Kesehatan
4. KBBI: Kamus Besar Bahasa Indonesia



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu and Yuesti, Anik (2019) BUKU METODE PENELITIAN BISNIS KUANTITATIF DAN KUALITATIF.
- Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2007.
- Agus Setiono, B. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perkembangan Global.
- Andreansyah, A. (2020). Clustering, Klasifikasi Obat Medis Berdasarkan Ekstraksi Ciri Menggunakan K-Means.
- Anelia, N., & Modjo, R. . (2023). KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: TINJAUAN PUSTAKA. KATA DEPAN : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT , 7 (1), 1172–1180.
- Anief, M., 1997, Ilmu Meracik Obat, 10-17, Gajah Mada University Press:Jogyakarta
- Anisah dkk., 2010. Pengaruh Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto. Pharmacy, Vol.07 No.01 April 2010.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, edisi revisi VI, Cetakan ke 13, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Azwar, S. (2012). Reliabilitas dan validi6, Edisi 4, Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Badriya-L. 2021. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BARENG KOTA MALANG
- Bahem, N. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA. Universitas islam negri maulana malik ibrahim.
- Beck, A. T., Steer, R. A., Beck, J. S., & Newman, C. F. (1993). Hopelessness, depression, suicidal ideation, and clinical diagnosis of depression. Suicide and Life-Threatening Behavior.

- Dennisa, A E. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang), *Journal Of Management*, 5(3), 1-13.
- Djunarko & Hendrawati. 2011. Swamedikasi Yang Baik dan Benar. Yogyakarta: Citra Aji Parama. Sari, Arindhitha Kumala (2014) Profil Pelayanan Swamedikasi Obat Wajib Apotek di Apotek Kota Malang. Sarjana tesis, Universitas Brawijaya
- E. Koencahyo. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Growth-Marnat, G.(2010), Handbook of Psychological Assessment. Terj. Soetjipto, H.P & Soetjipto, S.M. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hermawaty, Merisya (2007) KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA SWAMEDIKASI (Studi di Beberapa Apotek Wilayah Surabaya Timur). Skripsi thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Lestari, Nurya Indah (2021) ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NH FARMA KECAMATAN ARUT SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT 2021. Other thesis, SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BORNEO CENDEKIA MEDIKA PANGKALAN BUN
- Lukman, Fahrizal.(2013). Persepsi Dan Harapan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Data Pada Smartphone Di Jakarta User Perception and Expectation on Smartphone Data Service Quality in Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas
- Menninger, Karl A. 2005. The Human Mind . Kesinger Pub Co
- Murti, B. (2011). Validitas dan Reabilitas Pengukuran. *Jurnal Kedokteran UNS*. Hlm 11.

- Muslich Anshori dan Sri Iswati, (2017) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Airlangga University Press. Negeri Maulana Malik Ibrahim. obat tanpa resep di Apotek Landungsari Farma. Tesis Sarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- M. Prof. Dr. S. Nasution, "Kurikulum dan Pengajaran," in *Kurikulum dan Pengajaran*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010
- Nisa, F.K., Salim, M. A., & Priyono, A. A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan dan Kepribadian Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Pada Pelaku UMKM Ekonomi Kreatif Sub Sektor Kuliner Kabupaten Malang *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37 *Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*.
- Pareraway, Dkk. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*
- Permenkes, 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Philip Kotler (2005) *Managemen Pemasaran*. edisi kesebelas Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Qomariyah, Nurul (2021) Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta,.
- Riwidikdo, H. 2013. *Statistik Kesehatan dan Aplikasi SPSS Dalam Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Rohima Press.
- Ruditya, A. N.; Chalidyanto, D.(2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Santoso, A. 2011. *Serat Pangan (Dietary Fiber) Dan Manfaatnya Bagi Kesehatan*. Jurusan Teknologi Hasil Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Unwidha Klaten.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). Pearson.
- Sekaran, U, (2006). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta; Salemba Empat.
- Sitindaon, L. (2020). Perilaku Pengobatan Sendiri. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* , 9 (2), 787-791.
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta. swamedikasi di Apotek Merjosari Kota Malang. Tesis Sarjana, Universitas Islam
- Supriyana, I. 2010. "Perencanaan Model Arsitektur Bisnis, Arsitektur Sistem Informasi Dan Arsitektur Teknologi Dengan Menggunakan TOGAF : Studi Kasus Bakosurtanal." *Jurnal Generic* 5(1): 1–9.
- Tjay, T.H dan Rahardja, K., 1993. *Swamedikasi: Cara-Cara Mengobati Gangguan Sehari-hari Dengan Obat-Obat Bebas Sederhana*, Edisi pertama, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tri Handayani, Erika (2021) **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK CEMARA ADIWERNA**. Diploma thesis, DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
- Umar Sahrul Ramdan, 2020. *Analisis Tingkat Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality – Importance Performance Analysis (Studi kasus Bank BNI Syariah Cabang Karawang)*.
- Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat 1
- Wateh, Akreemah (2020) *Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada*
- Wulandari, Wahyu Tri. 2008. *Analisis Kepuasan Konsumenterhadap Pelayanan Obat Di Apotek Kelurahan Wonokarto Kabupaten Wonogiri*. Surakarta:Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Lampiran 5. Form Bebas Plagiasi



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FARMASI

farmasi.umm.ac.id | farmasi@umm.ac.id

HASIL DETEKSI PLAGIASI

FORM P2

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari dan tanggal 10 April 2025 pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : DHEA ANJELITA ZAKIYA
 NIM : 202010410311274
 Program Studi : Farmasi
 Bidang Minat : Farmasi Komunitas
 Judul Naskah : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Sukun Malang

Jenis naskah : skripsi / naskah publikasi / lain-lain
 Keperluan : mengikuti **ujian seminar hasil skripsi**
 Hasil dinyatakan : **MEMENUHI / ~~TIDAK MEMENUHI~~ SYARAT*** dengan rincian sebagai berikut

No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (pendahuluan)	10	0
2	Bab 2 (tinjauan pustaka)	25	5
3	Bab 3 dan 4 (kerangka konsep dan metodologi)	35	2
4	Bab 5 dan 6 (hasil dan pembahasan)	15	0
5	Bab 7 (kesimpulan dan saran)	5	2
6	Naskah publikasi	25	0

Keputusannya : **LOLOS / ~~TIDAK LOLOS~~** plagiasi

Malang, 10 April 2025

Petugas pengecek plagiasi

