

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN MUTU PELAYANAN OBAT BEBAS
TERBATAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
MANGGANA KEDUNGWUNI PEKALONGAN TAHUN 2025**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

**MOH. NATSIR
42121012**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
BUMIAYU
2025**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN MUTU PELAYANAN OBAT BEBAS
TERBATAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
MANGGANA KEDUNGWUNI PEKALONGAN TAHUN 2025**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat pelaksanaan penelitian Skripsi
untuk Mencapai Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)**

Disusun Oleh :

**MOH. NATSIR
42121012**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PERADABAN
BUMIAYU
2025**

PERNYATAAN PENULIS

**JUDUL : PENGARUH PENGETAHUAN DAN MUTU PELAYANAN
OBAT BEBAS TERBATAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI APOTEK MANGGANA KEDUNGWUNI
PEKALONGAN TAHUN 2025**

**NAMA : MOH. NATSIR
NIM : 42121012**

Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Farmasi saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Bumiayu, 10 Juni 2025
Penulis

Moh. Natsir
NIM. 4212102

PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH PENGETAHUAN DAN MUTU PELAYANAN
OBAT BEBAS TERBATAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI APOTEK MANGGANA KEDUNGWUNI
PEKALONGAN TAHUN 2025**

**NAMA : MOH. NATSIR
NIM : 42121012**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui
Bumiayu, 10 Juli 2025

Mengetahui,
Pembimbing I, Pembimbing II,

apt. Aziez Ismunandar, S.Farm.,M.M.
NIDN. 0604018301

Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si.
NIDN. 0626078902

Ketua Program Studi,

Syaiful Prayogi, M. Farm
NIDN. 0602119303

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PENGETAHUAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN KONSUMEN OBAT BEBAS
TERBATAS DI APOTEK MANGGANA KEDUNGWUNI
PEKALONGAN

NAMA : MOH. NATSIR

NIM : 42121012

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada sidang.
Skripsi tanggal 20 Juli, 2025 menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari
segi kualitas untuk tujuan penganugrahan gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.)

Bumiayu, 20 Juli 2025

Nama Penguji	Tanda Tangan
1. apt. Teguh Hary Kartono, M. Farm NIDN. 0621048202	1.
2. apt. Baedi Mulyanto, S. Farm., M. H NIDN. 0604058803	2.
3. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm. M.M NIDN. 0604018301	3.....
4. Luthfi Hidayat Maulana, S. KM. M. Si NIDN. 0626078902	4.....

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Peradaban

Ketua Program Studi
Farmasi

Rizki Noor Prasetyono, M.Pd.
NIDN. 0611099101

Syaiful Prayogi, M. Farm
NIDN. 0602119303

Motto :

“Tidak perlu membuktikan apapun kepada siapapun, buktikan saja pada diri sendiri, karena membuktikan sesuatu pada dunia itu tidak akan ada habisnya.”

Persembahan:

Yang utama dari segalanya. Sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikan kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana dapat terselasaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orangtuaku, istri, anak, kakak, adik, sahabat-sahabatku, teman-temanku dan orang terkasihku yang selalu mendukung penuh, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih telah menjadi alasanku segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga besar jurusan farmasi 2021.
3. Untuk semua pihak yang telah membantuku dalam penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

Pengaruh Pengetahuan Dan Mutu Pelayanan Obat Bebas Terbatas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan

Moh. Natsir¹, Aziez Ismunandar², Luthfi Hidayat Maulana³
Program Studi Farmasi
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Peradaban
Email: mohnatsir35@gmail.com

Latar Belakang: Perkembangan pesat ilmu kefarmasian telah menggeser orientasi pelayanan dari *drug-oriented* menjadi *patient-oriented (pharmaceutical care)*, menuntut tenaga kefarmasian untuk memberikan pelayanan komprehensif. Namun, di Indonesia, pemahaman masyarakat, termasuk konsumen obat bebas terbatas (OBT), tentang penggunaan obat rasional masih kurang, berpotensi menimbulkan risiko efek samping atau kegagalan terapi. Pra-survei di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan menunjukkan konsumen sering tidak mengetahui siapa yang melayani mereka dan informasi obat yang diberikan kurang detail. Kondisi ini menyoroti pentingnya edukasi apoteker dan mutu pelayanan dalam membentuk kepuasan konsumen. Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan konsumen dan mutu pelayanan obat bebas terbatas terhadap kepuasan konsumen di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional study. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung dan membeli obat di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan pada Januari-Februari 2024, berjumlah 2.360 pasien. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 338 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Instrumen penelitian (kuesioner pengetahuan, mutu pelayanan, dan kepuasan) telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif (univariat) dan regresi linear berganda (uji t dan uji F) dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil: Tingkat Pengetahuan Konsumen: Mayoritas responden memiliki tingkat pengetahuan "Cukup Baik" (53,0%), menunjukkan pemahaman yang memadai namun masih perlu peningkatan edukasi. Mutu Pelayanan: Persepsi mutu pelayanan cenderung "Baik" (51,2%), mengindikasikan pelayanan yang sudah memenuhi harapan konsumen. Tingkat Kepuasan Konsumen: Mayoritas konsumen menyatakan tingkat kepuasan "Baik" (65,1%), mencerminkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pengaruh Pengetahuan dan Mutu Pelayanan: Secara parsial, pengetahuan konsumen (Sig. = 0,000; t-hitung = 5,116) dan mutu pelayanan (Sig. = 0,000; t-hitung = 17,888) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, pengetahuan dan mutu pelayanan (F-hitung = 614,352; Sig. = 0,000) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien regresi menunjukkan mutu pelayanan (1,574) memiliki kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan pengetahuan (0,804).

Kata Kunci: Pengetahuan, mutu pelayanan, kepuasan, konsumen obat bebas terbatas.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE AND SERVICE QUALITY OF LIMITED OVER-THE-COUNTER DRUGS ON CONSUMER SATISFACTION AT APOTEK MANGGANA KEDUNGWUNI PEKALONGAN IN 2025

*Moh. Natsir¹, Aziez Ismunandar², Luthfi Hidayat Maulana³
Pharmacy Study Program Faculty of Science and Technology
Peradaban University*

Email: mohnatsir35@gmail.com

Background: The rapid development of pharmaceutical science has shifted the orientation of pharmaceutical services from drug-oriented to patient-oriented (pharmaceutical care), demanding comprehensive services from pharmaceutical personnel. However, in Indonesia, public understanding, including consumers of limited over-the-counter (OTC) drugs, regarding rational drug use is still lacking, potentially leading to adverse effects or therapeutic failures. A pre-survey at Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan indicated that consumers often do not know who is serving them, and the drug information provided is often not detailed. This highlights the critical importance of pharmacist education and service quality in shaping consumer satisfaction. Research Objective: This study aims to analyze the influence of consumer knowledge and service quality of limited over-the-counter drugs on consumer satisfaction at Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan. Research Methods: This research employed a quantitative method with a cross-sectional study design. The study population consisted of all patients who visited and purchased drugs at Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan from January to February 2024, totaling 2,360 patients. The sample size was calculated using the Slovin formula, resulting in 338 respondents, selected through a purposive sampling technique. Primary data were collected via questionnaires and interviews. The research instruments (questionnaires for knowledge, service quality, and satisfaction) underwent validity and reliability testing. Data analysis was performed using descriptive statistics (univariate) and multiple linear regression (t-test and F-test) with the aid of SPSS software. Results: Consumer Knowledge Level: The majority of respondents had a "Good Enough" knowledge level (53.0%), indicating adequate understanding but still a need for improved education. Service Quality: The perception of service quality tended to be "Good" (51.2%), indicating that the service quality met consumer expectations. Consumer Satisfaction Level: The majority of consumers reported "Good" satisfaction (65.1%), reflecting satisfaction with the services provided. Influence of Knowledge and Service Quality: Partially, both consumer knowledge (Sig. = 0.000; t-count = 5.116) and service quality (Sig. = 0.000; t-count = 17.888) had a positive and significant influence on consumer satisfaction. Simultaneously, knowledge and service quality (F-count = 614.352; Sig. = 0.000) also significantly influenced consumer satisfaction. Regression coefficients showed that service quality (1.574) contributed more significantly to satisfaction than knowledge (0.804).

Keywords: Knowledge, service quality, satisfaction, limited over-the-counter drug consumers.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Dan Mutu Pelayanan Obat bebas Terbatas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan Tahun 2025”. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muh. Kadarisman., S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Rizki Noor Prasetyono, M. Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Syaiful Prayogi, M. Farm. selaku Ketua Jurusan Farmasi.
4. apt. Aziez Ismunandar, S.Farm., M.M. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.
5. Luthfi Hidayat Maulana, S.KM., M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.
6. Bapak, Ibu dan Adik tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa serta motivasi sehingga penulisan proposal skripsi dapat terselesaikan.
7. Teman-teman Prodi Farmasi angkatan 2021 yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
8. Untuk diri saya sendiri terima kasih telah berjuang bersama melewati

semua ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita mampu. Terima kasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang kita miliki.

Semoga proposal ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT senantiasa selalu membimbing, melindungi dan memberi rizki bagi kita semua.

Aamiin.

Bumiayu, 27 April 2025

Moh. Natsir
NIM. 42121012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konsep Manajemen Apotek	7
B. Pengetahuan Pasien Tentang Obat Bebas Terbatas	25
C. Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pelayanan Kefarmasian .	26

D. Mutu Pelayanan Kefarmasian	26
E. Penelitian Relevan	27
F. Kerangka Teori	28
G. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Variabel Penelitian	30
D. Definisi Operasional	31
E. Populasi	32
F. Sampel Penelitian	32
G. Sumber Data Penelitian	34
H. Prosedur Penelitian	35
I. Teknik Pengumpulan Data	36
J. Instrumen Penelitian	37
K. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
L. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Diskripsi Responden Konsumen Apotek Manggana	44
B. Hasil Analisis Data	48

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	56
	A. Kesimpulan	56
	B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Diskripsi Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Diskripsi Responden Pasien Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3	Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4	Diskripsi Responden Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5	Hasil Analisis Univariat Pengetahuan Konsumen	48
Tabel 4.6	Hasil Analisis Univariat Mutu Pelayanan	49
Tabel 4.7	Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pelayanan	50
Tabel 4.8	Hasil Uji T (Parsial)	51
Tabel 4.9	Hasil Uji F	53
Tabel 4.10	Uji Regresi Linier Berganda	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Logo Obat Bebas.....	16
Gambar 2	Logo Obat Bebas Terbatas	17
Gambar 3	Tanda Peringatan pada Obat Bebas Terbatas	17
Gambar 4	Logo Obat Keras	21
Gambar 5	Logo Obat Narkotika	23
Gambar 6	Logo Obat Generik	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Penelitian Pengetahuan tentang Obat Bebas Terbatas	62
Lampiran 3 Pernyataan tentang Mutu Pelayanan di Apotek	63
Lampiran 4 Pernyataan tentang Kepuasan Konsumen	63
Lampiran 5 Lembar Inform Consent	64
Lampiran 6 Permohonan Pelaksanaan Penelitian.....	65
Lampiran 7 Dokumen Penelitian Uji Validitas dan Realibilitas	67
Lampiran 8 Foto Penelitian	68
Lampiran 9 Uji Validasi Pengetahuan Konsumen	69
Lampiran 10 Mutu Pelayanan	70
Lampiran 11 Kepuasan Konsumen	71
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Pengetahuan	72
Lampiran 13 Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan	73
Lampiran 14 Uji Univariat	75
Lampiran 15 Uji T	76
Lampiran 16 Tabel Alur Penelitian	77
Lampiran 17 Mutu Pelayanan	78
Lampiran 10 Biodata Peneliti	91