

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI APOTEK TOHUDAN KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI
COVID-19 TAHUN 2022**



**Oleh:
Alif Syahab
24185476A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI APOTEK TOHUDAN KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI
COVID-19 TAHUN 2022**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi S1 Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh:

**Alif Syahab
24185476A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI
APOTEK TOHUDAN KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2022**

Oleh :

**Alif Syahab
24185476A**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 8 Juni 2022

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

Pembimbing Utama

Dr. apt. Lucia Vita Inandha D S.Si., M.Sc.

Pembimbing Pendamping

apt. Carolina Eka Waty, M.Sc.

Penguji :

1. Dr. apt. Wiwin Herdwiani, M.Sc.
2. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc.
3. apt. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si.
4. Dr. apt. Lucia Vita Inandha D S.Si., M.Sc.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'aalamin atas ridha dan kemudahan serta kelancaran yang Engkau berikan, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati saya persembahkan karya Skripsi ini untuk orang yang istimewa dan berjasa dalam hidupku kepada:

1. Allah SWT yang selalu mempermudah dan memperlancarkan setiap langkah dalam perjalananku.
2. Kepada Orang tua alm bapak dan ibu yang selalu memberikan doa dan kasih sayang yang sangat tulus serta mensupport dalam keadaan apapun sampai detik ini.
3. Kepada keluarga saya khususnya kakak yang pertama yang telah menggantikan sosok bapak yang telah tiada dan kedua kakak perempuan saya maupun kedua adik saya menjadi perantara kasih sayang orangtua diberikan kepada saya tidak ada yang bisa mengalahkannya.
4. kepada orang spesial saya Eka firly Yuniawati Raharjo yang selalu menemani saya menyelesaikan skripsi, mendukung saya, dan menjadi *support system* saya. *i'm proud of you.*
5. Sahabat-sahabat saya djio, rafi, renaldy, ananta serta teman kerja yang selalu bisa diajak untuk berdiskusi dan memberikan saran yang terbaik.
6. Ibu Dr.apr. Lucia Vita Inandha D S.Si.,M.Sc. dan apt. Carolina Eka Waty, M.Sc. yang telah membantu serta memberikan masukan kepada saya sehingga tercapainya hasil skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan S1 Farmasi, yang sudah menemani dari awal semester sampai saat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 8 Juni 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Alif Syahab', written over a horizontal line.

Alif Syahab

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kehadiran Allah subhanahu wata'ala, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOHUDAN KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) kepada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung, oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan anugerah, nikmat, serta petunjuk disetiap langkahku.
2. Dr. Djoni Tarigan, MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si. M.Sc. dan Ibu apt. Carolina Eka Waty, M.Sc. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehat dan saran kepada saya selama penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan pikiran yang telah diberikan untuk membimbing saya.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen penguji, yang telah memberikan masukan yang sangat berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. apt. Jason Merari Peranginangin, M.Si., M.M. selaku pembimbing akademik beserta seluruh staf pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmunya selama 4 tahun ini.
7. Ibu apt. Dewi Ekowati, M.Sc. selaku Apoteker Penanggung jawab Apotek Tohudan Karanganyar yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
8. Orang tua tercinta Alm. Bapak, Ibu, kakak dan adikku yang telah selalu memberikan cinta, kasih dan doa tulusnya,

memberikan nasihat serta dukungan baik moril dan materi demi kelancaran dalam penyusunan Skripsi ini.

9. Sahabat-sahabat saya Rafi, Djio, Renaldy, Ananta dan teman kerja yang telah memberikan waktu untuk saling belajar, saling memahami, saling mengingatkan serta saling memberikan dukungan lahir batin. Semoga Allah selalu melimpahkan kasih sayangnya kepada kita semua.
10. Teman-teman seperjuangan Sarjana Farmasi angkatan 2018, terima kasih untuk semua kebaikan yang tidak bisa penulis jabarkan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu Penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini bisa berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Juni 2022



Alif Syahab

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Pustaka	5
1. COVID-19	5
2. Kepuasan.....	10
3. Apotek	14
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka konsep.....	19
D. Keterangan Empiris.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Populasi dan sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	21
3. Kriteria inklusi	21
4. Kriteria eksklusi.....	21
B. Variabel penelitian	22
1. Identifikasi Variabel utama.	22
2. Definisi operasional variabel.....	22
C. Alat dan Bahan	23
1. Alat	23

2. Bahan	23
D. Jalannya Penelitian	23
1. Persiapan Awal	23
2. Pengumpulan Data.....	23
E. Alur Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Pelaksanaan Penelitian	27
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
C. Data Karakteristik Respoden.....	30
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.	30
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	30
3. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.	31
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	32
D. Analisis Univariat.....	33
1. Persentase data kepuasan dan harapan	33
2. Matriks rerata 5 dimensi kepuasan dan harapan.....	34
E. Analisis Serqual.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. KESIMPULAN	49
B. SARAN	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori usia.....	14
Tabel 2. Scoring.....	24
Tabel 3. Pengkategorian score.....	25
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuisisioner.	29
Tabel 5. Hasil Uji reliabilitas kuisisioner.....	30
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	30
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	30
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	31
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	32
Tabel 10. Persentase nilai kepuasan pasien berdasar jumlah responden, n =100.	33
Tabel 11. Persentase nilai harapan pasien berdasar jumlah responden, n =100.	34
Tabel 12. Matriks berdasarkan skor rerata dimensi kehandalan.	35
Tabel 13. Matriks berdasarkan skor rerata dimensi ketanggapan.	38
Tabel 14. Matriks berdasarkan skor rerata dimensi empati.....	40
Tabel 15. Matriks berdasarkan skor rerata dimensi jaminan.....	43
Tabel 16. Matriks berdasarkan skor rerata dimensi berwujud.....	44
Tabel 17. Nilai serqual kepuasan dan harapan.	46
Tabel 18. Gap kepuasan dan harapan.	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. kerangka konsep.	19
Gambar 2. Alur penelitian.	26
Gambar 3. Struktur organisasi Apotek Tohudan.	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin Etichal clearance.....	54
Lampiran 2. Surat izin Penelitian.	55
Lampiran 3. Ethical clearance	56
Lampiran 4. Surat keterangan izin Penelitian.....	57
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.	58
Lampiran 6. Lembar persetujuan responden.	60
Lampiran 7. Lembar kuisioner.	61
Lampiran 8. Uji Validitas	68
Lampiran 9. Realiabilitas.....	69
Lampiran 10. Lembar Protokol Kesehatan.	69
Lampiran 11. Lembar Rekap Tingkat Kepuasan.....	70
Lampiran 12. Lembar Rekap Tingkat Harapan.	75
Lampiran 13. karakteristik responden.	81
Lampiran 14. Uji Univariat Kepuasan.....	82
Lampiran 15. Uji Univariat Harapan.....	87
Lampiran 16. Perhitungan Solvin.	92

DAFTAR SINGKATAN

COVID-19	<i>Coronavirus diseases 2019</i>
ICU	Intensive care unit
Indagri	Intruksi menteri dalam negeri
IBM	<i>International business machines</i>
Kemenkes	Kementrian kesehatan
Mendagri	Menteri dalam negeri
MERS-COV	<i>Middle east respiratory syndrome coronavirus</i>
MESO	Monitoring efek samping obat
NAAT	<i>Nucleic acid amplification test</i>
PERMENKESRI	Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia
PIO	Pelayanan informasi obat
PTO	Pemantauan terapi obat
RT-PCR	<i>Revesed transcriptase-polymirase chain reaction</i>
SARS-COV 2	<i>Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2</i>
SPSS	<i>Statistical product and service solutions</i>
WHO	<i>World health organization</i>

ABSTRAK

SYAHAB, A., 2022. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOHUDAN KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Virus corona merupakan virus penyebab flu yang memiliki sifat menularkan dari hewan ke manusia. Wabah ini dilaporkan akhir Desember 2019, masa pandemi memberi dampak pada seluruh aspek pelayanan kefarmasian di Apotek, masyarakat menjadi takut berkonsultasi karena Virus corona yang tidak terkendali. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien dan dimensi mana yang paling tinggi terhadap pelayanan obat di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19.

Metode penelitian ini adalah *deskriptif evaluative*, menggunakan kuisioner *serqual* untuk melihat gap (membandingkan) harapan dan kenyataan. Data yang diperoleh adalah data primer yaitu 100 responden dari populasi 1500 pasien dilakukan di Apotek tohudan Karanganyar pada masa pandemi Covid-19.

Hasil analisis data penelitian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat di Apotek Tohudan berdasarkan pada 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangible* masuk dalam kategori sangat puas, persentase masing-masing 84,52%, 80,88%, 86,08%, 85,64% dan 83,28%, nilai analisis gap tertinggi yaitu dimensi *responsiveness* dengan hasil (-0,58).

Kata kunci : Apotek, Kepuasan pelanggan, Pandemi Covid-19.

ABSTRACT

SYAHAB, A., 2022. ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS DRUG SERVICES AT THE TOHUDAN PHARMACEUTICAL KARANGANYAR DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

The corona virus is a virus that causes the flu that has the property of transmitting from human animals. This outbreak was reported at the end of December 2019, the pandemic period had an impact on all aspects of pharmaceutical services in pharmacies, people became afraid to consult because of the uncontrolled corona virus. This study aims to determine the level of patient satisfaction and which dimensions are the highest for drug services at Tohudan Pharmacy during the Covid-19 pandemic.

This research method is descriptive evaluative, using a serqual questionnaire to see gaps (compare) expectations and reality. The data obtained is primary data, namely 100 respondents from a population of 1500 patients carried out at the Tohudan Karanganyar Pharmacy during the Covid-19 pandemic.

The results of the analysis of customer satisfaction research data on drug services at Tohudan Pharmacy based on 5 dimensions of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible are included in the very satisfied category, the percentages of each of which are 84.52%, 80.88%, 86.08%, 85.64% and 83.28%, the highest gap analysis value is the responsiveness dimension with results (-0.58).

Keywords: Pharmacy, customer satisfaction, Covid-19 pandemic.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Virus corona merupakan salah satu virus penyebab flu yang memiliki sifat zoonosis atau dapat ditularkan dari hewan ke manusia. Sejak pertama kali wabah dilaporkan pada akhir Desember 2019, wabah pneumonia muncul secara tiba-tiba yang ditandai dengan demam, batuk kering, dan kelelahan serta gejala gastrointestinal virus ini terjadi dipasar makanan laut dikota Wuhan, China (Dhirgantara, 2021).

Gejala virus ini memiliki masa inkubasi 2-14 hari yang dapat berkisar dari gejala ringan hingga berat, termasuk batuk kering, demam sesak nafas dan nyeri otot. Virus ini termasuk sebagai novel beta-coronavirus, telah dilaporkan pada pasien yang mengalami komplikasi serius terkait Covid-19 seperti sindrom gangguan pernafasan akut, gagal ginjal akut, syok septik dan pneumonia (Dhirgantara, 2021).

Pada bulan Januari 2020 ribuan orang China termasuk banyak provinsi yang terkontaminasi oleh wabah penyakit yang menular sehingga dengan cepat menyebar ke negara-negara lain, seperti Thailand, Jepang, Republik Korea, Vietnam dan Singapura serta melibatkan 25 negara secara global yang telah didokumentasikan oleh WHO (World Health Organization) (Dhirgantara, 2021). Indonesia dari 3 Januari 2020 hingga saat ini 2 Desember 2021, ada 4.256.998 kasus terkonfirmasi Covid-19 dengan 143.850 kematian, dilaporkan ke WHO. Pada tanggal 29 November 2021, total 234.857.452 dosis vaksin telah diberikan (WHO, 2021). Badan kesehatan dunia WHO sangat cepat menetapkan virus corona atau virus Covid-19 sebagai pandemi pada 11 Maret 2020, karena itulah pemerintah di beberapa negara memutuskan dan menerapkan lockdown dan karantina atau isolasi total salah satu sarana kesehatan yaitu Apotek (Nailul, 2020).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam tercapainya derajat kesehatan untuk terwujudnya hasil yang optimal bagi masyarakat. Selain itu Apotek juga sebagai salah satu tempat pengabdian dalam mendapatkan pengalaman praktek profesi Apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Nugroho dan Catur, 2020).

Pelayanan Kefarmasian merupakan sebuah interaksi pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi lainnya untuk mencapai hasil yang lebih optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas kehidupan pasien (Kemenkes, 2016). Pelayanan kefarmasian salah satu syarat profesionalisme dalam profesi kesehatan, pelayanan kefarmasian ini juga menjadi indikator minat pelanggan untuk membeli obat-obatan tersebut pelayanan kefarmasian yang baik membantu masyarakat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, mendapatkan informasi, mendidik dan memberikan obat yang tepat dan efektif sehingga pandangan masyarakat tentang pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut menjadi lebih baik, penampilan Apotek akan meliputi pelayanan kefarmasian yang baik, keramahan dari petugas farmasi (dalam hal ini Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian), ketersediaan obat, pelayanan informasi dan edukasi obat dan kecepatan dalam pelayanan obat (Nugroho dan Catur, 2020).

Standar pelayanan kefarmasian Apotek meliputi beberapa standar pembuatan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pembuatan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai (tissue, kapas, alkohol, dan kasa) mencakup beberapa aspek salah satunya perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan, pengendalian dan pencatatan serta pelaporan. Sedangkan pelayanan farmasi klinik mencakup pangkajian rese, dispending, pelayanan informasi obat (PIO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Perbedaan konseling dan PIO yaitu konseling dilakukan didalam ruang tersendiri karena membutuhkan tatap muka antara Pasien dan Apoteker sedangkan PIO dilakukan bisa dimana saja dan biasanya dengan memberikan brosur atau *leaflet* (Kemenkes, 2016).

Salah satu faktor untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah dengan pengukuran kepuasan pasien ada beberapa kategori sebagai berikut puas pasien keseluruhan, dimensi puas pasien, dan informasi harapan. Terdapat 5 point penting dalam mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu : (*reliability*) kehandalan, (*responsiveness*) ketanggapan, (*Assurance*) jaminan, (*emphaty*) empati, dan (*tangibles*) bukti langsung (Nugroho dan Catur, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari perbandingan kenyataan dan harapan, kepuasan pelanggan sangat

penting kemajuan Apotek oleh karena itu jika pelanggan mendapatkan kepuasan atas pelayanan petugas, maka besar kemungkinan jika pelanggan tersebut membutuhkan pelayanan kefarmasian dikemudian hari, pelanggan akan datang kembali ke Apotek dan bisa menjadi pelanggan, misalnya pelanggan tersebut sudah menjadi pelanggan, secara tidak langsung pelanggan tersebut akan promosi ke calon pembeli lain dari mulut ke mulut oleh karena itu akan berdampak positif baik terhadap Apotek (Wibowo, 2018). Pelayanan yang baik terhadap pelayanan kefarmasian harus ditingkatkan dan ditanamkan secara terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi pelanggan (Yulianti dan dewi, 2019).

Masa pandemi Covid-19 telah merubah berbagai aspek kehidupan dalam keseharian, kecemasan dan rasa tidak aman yang dialami sebagian besar orang disikapi dengan rasional akan terpapar virus Covid-19. Kondisi ini memaksa semua sektor untuk mencari akal agar tetap bisa menjalankan kehidupan dengan pandemi Covid-19, sehingga muncul istilah new normal perubahan penyesuaian pola hidup agar tetap dapat menjalankan aktivitas dengan menerapkan protokol kesetahan untuk mencegah penularan Covid-19 diantaranya pembatasan seperti pembatasan aktivitas sosial, penggunaan masker yang wajib menjaga jarak minimal 1,5 meter, waktu berkunjung yang dibatasi di Apotek mengakibatkan mempengaruhi kualitas pelayanan dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang menjadi kecewa serta banyaknya minat pelanggan membeli obat atau membeli vitamin untuk menjaga kesehatan tubuh, sehingga melonjaknya pelanggan di Apotek pada masa pandemi Covid-19 menimbulkan antrian yang cukup ramai dan panjang melebihi batas pintu masuk Apotek yang mengakibatkan petugas menjadi kewalahan dalam melayani pelanggan yang berkunjung dan membeli obat di Apotek (Dhiringantara, 2021). Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka mendorong untuk melaksanakan penelitian agar dapat mengukur seberapa baik pelayanan di Apotek Tohudan yang telah diberikan, melihat kondisi pandemi yang ada saat ini setiap kegiatan dibatasi oleh protokol kesehatan dan batasan-batasan lainnya. Judul penelitian ini “Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat di Apotek pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022” di Apotek Tohudan Jl. Adi Sumarmo, Klipan, Tohudan, Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Hasil yang didapat sebagai

bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan Apotek menjadi lebih baik serta dapat memuaskan pasien yang berkunjung di Apotek.

B. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022?
2. Manakah dimensi yang memiliki nilai gap yang paling tinggi pada kepuasan pasien di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022.
2. Untuk mengetahui dimensi yang memiliki nilai gap yang paling tinggi pada kepuasan pelayanan obat di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini untuk memberikan informasi dan pengetahuan tingkat kepuasan pelanggan serta mengetahui dimensi mana yang memiliki nilai gap yang paling tinggi didalam kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat di Apotek Tohudan dan menjadi tolak ukur terhadap kepentingan pengembangan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022.