

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Nabilla Putri Tsabita
NIM : 2148401064
Tempat tanggal Lahir : Bandar Lampung, 15 Oktober 2003
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Mahasiswa : Reguler
Alamat : Jl.Dempo No.40, Labuhan Ratu, Kec. Labuhan Ratu, Kota Bandar Lampung

Riwayat Pendidikan

SD (2008-2014) : SD Kartika II-5 (Persit) Bandar Lampung
SMP (2014-2017) : SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung
SMA (2017-2020) : SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung
DIII (2021-2024) : Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Tugas Akhir

Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya Menggunakan Metode *Servqual*

Penulis

Nabilla Putri Tsabita / NIM: 2148401064

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Laporan Tugas Akhir
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

Bandar Lampung, 1 Oktober 2024



Kemenkes
Poltekkes Tanjungkarang

Tim Pembimbing Laporan Tugas Akhir

Pembimbing Utama

Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.
NIP. 196502071991012001

Pembimbing Pendamping

Yulyuswarni, S.Si., Apt., M.Kes.
NIP. 197007182003122003

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

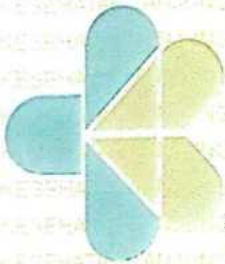
**Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya Menggunakan
Metode *Servqual***

Penulis

Nabilla Putri Tsabita / NIM: 2148401064

Diterima dan disahkan oleh tim penguji Laporan Tugas Akhir
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

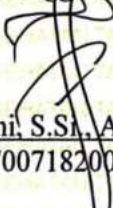
Bandar Lampung, 1 Oktober 2024




**Tim Penguji
Ketua**


Apt. Elma Viorentina Sembiring, S.Farm., M.Clin.Pharm.
NIP. 199605052022032004

Anggota


Yulyuswarni, S.Si., Apt., M.Kes.
NIP. 197007182003122003

Anggota


Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.
NIP. 196502071991012001

Mengetahui

Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Tanjungkarang



Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.
NIP. 196502071991012001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nabilla Putri Tsabita

NIM : 2148401064

Program Studi/Jurusan : DIII/Farmasi

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penelitian Laporan tugas akhir yang berjudul:

“Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya menggunakan metode *Servqual*”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, 1 Oktober 2024



Nabilla Putri Tsabita

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar melainkan milik mereka yang senantiasanya berusaha” (B. J. Habibie)

“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S Al-Baqarah:286)

Kuncinya, Libatkan Allah dalam setiap persoalan apapun.

“Letakan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakanmu dalam hatiku” (Q.S Al-Baqarah:152)

“Aku akan berlari, saat kamu memanggil nama-Ku” (Q.S Al-Baqarah:152)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin.

Dengan penuh ketulusan, ku haturkan rasa syukur selalu kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan kasih sayang kepadaku. Begitu banyak pertolongan Allah selama ini dalam menguatkan ku sebagai hambaNya. Sungguh besar pula nikmatNya yang memberiku nikmat iman dan islam, ilmu yang bermanfaat, orang-orang yang penuh kebaikan serta berbagai peristiwa yang membawaku menuju kearah yang lebih baik. Salah satunya ada di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Kampusku dan Jurusanku yang sekarang memang menjadi impianku sejak SMK. Begitu besar kehendak Allah yang mengatur segala hal dengan sempurna. Serta tidak lupa juga sholawat dan salam yang selalu tercurah kepada suri tauladan manusia, manusia pilihanNya Rasulullah Muhammad S.A.W yang akan selalu memberi syafaat sampai akhir hayat.

Ku persembahkan karya sederhana ini yang penuh dengan perjuangan serta usaha ku untuk orang-orang yang ku sayang. Teruntuk Bunda Herni Mefrida dan Ayah Edy Yanto yang selalu menguatkan anak pertama perempuannya, teruntuk bunda yang selalu tulus, sabar dan selalu memberikan semangat kepada anak perempuan satu-satunya ini dan teruntuk ayah yang selalu berjuang untuk memenuhi serta mencukupi kebutuhan anak perempuannya selama ini, terima kasih ya bun yah atas segala doa dan dukungannya untuk anak perempuan pertama dan satu-satunya yang diluarnya sangat ceria namun kenyataannya sangat rapuh ini, yang selalu sedikit-sedikit nangis dan mengeluh kecil. Saat ini sedang jatuh-jatuhnya pun, bunda dan ayah selalu bersamaku untuk menjadi penyemangatku. Begitu banyak pengorbanan yang bunda dan ayah lakukan, hingga dari karya inipun tak cukup untuk mendeskripsikan betapa hebat dan luar biasanya kalian berdua. Kakak sayang sekali dengan bunda dan ayah, kakak selalu berdoa semoga bunda dan ayah sehat selalu dan panjang umur biar bisa temenin kakak terus. Semoga bunda dan ayah selalu dalam kebahagiaan dan dalam lindungan Allah S.W.T. kakak sayang bunda dan ayah.

Teruntuk adik lelaki ku satu-satunya (Sultan) terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya untuk kakak. Terima kasih selalu menghibur kakak ketika kakak

sedih dan jatuh, kakak berharap semoga kamu bisa lebih dari kakak pendidikannya dan bisa menjadi orang yang sukses di kemudian hari.

Teruntuk nenek ku (Ibu Yusdawati) terima kasih atas dukungan dan kasih sayang yang selama ini nenek kasih untuk kakak. Terima kasih selalu mendukung dan memberi semangat kepada kakak untuk menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih juga selalu mengingatkan kakak untuk selalu berdoa dan berusaha agar semuanya di mudahkan oleh Allah S W. T. kakak sayang sekali dengan nenek kakak berharap semoga nenek sehat selalu dan semoga nenek selalu dalam lindungan Allah S. W.T.

For My Self, Nabilla Putri Tsabita Terima kasih sudah bertahan dan berjuang hingga detik ini. Terima kasih karena selalu berusaha menjadi pribadi yang kuat dan mau berusaha, terima kasih ya sudah mau melewati pahit dan manis nya perjuangan. Pundaknya di kuatin lagi ya karena perjalanan kita masih panjang dan untuk menggapai kesuksesan pasti akan banyak rintangannya.

Terima kasih kepada pembimbingku, ibu Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes. yang telah membimbing, memberikan waktu, selalu sabar dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga kebaikan ibu dibalas Allah SWT ya bu, sehat sehat terus ya ibu dan sekeluarga.

Terima kasih kepada pembimbing keduaku, ibu Yulyuswarni, S.Si.,Apt.,M.Kes yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terima kasih kepada pengujiku, Ibu Apt. Elma Viorentina Sembiring, S.Farm.,M.Clin.Pharm. yang telah sabar dalam membimbing dan telah menyempatkan waktu bimbingan untuk penulis agar dapat segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Tak lupa pula aku ucapkan terima kasih banyak kepada seluruh dosen dan staff jurusan Farmasi Poltekkes Tanjungkarang yang telah sabar membimbing dan memberikan ilmunya kepada kami, sehingga kami bisa menyelesaikan studi ini hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, semoga ilmu yang ibu bapak berikan bermanfaat dan menjadi ladang amal jariyah buat ibu dan bapak dosen sekalian.

Teruntuk Sahabatku.

Terima kasih tak terhingga kepada *my 24/7* ku, Melya, terima kasih sudah selalu ada, terima kasih sudah searah walaupun tidak sedarah, terima kasih sudah setia menemani ku dan tidak bosan mendengar semua keluh kesahku. Terima kasih Karena sudah kuat berjuang bersama sampai di tahap ini. Semoga kita bisa terus berkembang bersama dan selalu memberikan *support* satu sama lain, terima kasih sudah menjadi bagian terbaik dalam hidupku, terima kasih atas canda tawa dan *support* yang selalu diberikan dalam setiap pertemuan, semoga pertemanan ini tidak akan padam, tetap saling mendukung yaa dan juga semoga kita selalu bahagia dan sukses dunia akhirat, aamiinn.

Terima kasih juga kepada Sahabatku, Nadila, yang sudah sangat baik, selalu membantu, memberikan *support* dan doanya semoga kita kaya gini terus ya sampe tua, dan semoga kita jadi orang sukses aamiinn.

Terima kasih kepada Sahabat Kecilku, Manda dan Lira, yang selalu memberikan *support* di saat ku sedang mengalami kesulitan, terima kasih sudah selalu mendengarkan keluh kesahku selama ini, terima kasih sudah selalu menemani ku dari kecil hingga dewasa, terima kasih karena selalu ada di saat susah maupun senang, terima kasih atas candaan dan hiburan yang diberikan kalian untuk menghibur ku. Semoga kita tetap saling memberikan dukungan satu sama lain dan semoga pertemanan kita selalu seperti ini ya sampai kita tua, aamiinn.

Terima kasih kepada Sahabatku semasa SMK, Nabila Syamsy, yang selalu memberikan dukungan dan saran disaat aku sedang sedih dan jatuh-jatuhnya, terima kasih selalu mendengarkan keluh kesahku selama ini, terima kasih atas kebaikan yang selalu diberikan kepada ku, terima kasih karena sudah selalu ada di saat satu sama lain sedang susah maupun senang, semoga persahabatan kita tidak akan pernah padam ya, semoga kita selalu diberikan kebahagiaan dan sukses dunia maupun akhirat, aamiinn.

Terima kasih juga kepada teman-teman dekatku semasa IPC, Nanda, Widiya, Nicola dan Intan, walaupun belum lama kenal namun sudah saling memberikan dukungan satu sama lain dalam pertemanan ini, semoga pertemanan kita tidak akan pernah padam dan tetap saling mendukung satu sama lain, aamiinn.

Terima kasih kepada teman-teman sealmamater dan seperjuanganku, Farmasi

21, terima kasih atas kebersamaannya dalam 3 tahun menjadi gelar A.Md. Farm ini, terima kasih atas segala cerita yang telah dilalui bersama dikampus oren ini, semoga kita tetap bisa menjalin silturahmi, aaamiinn.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilalamin

segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat serta karunia nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya dengan metode *Servqual***”. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang senantiasa mengikuti sunnah-Nya, semoga kita semua mendapat syafaatnya dihari akhir kelak.

Terwujudnya Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
2. Ibu Dra. Pudji Rahayu, Apt.M.Kes, selaku Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang sekaligus selaku pembimbing utama, penulis banyak mengucapkan terimakasih atas waktu, tenaga, pikiran serta kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Apt. Elma Viorentina Sembiring, S.Farm., M.Clin., Pharm selaku penguji kesatu, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Yulyuswarni, S.Si., Apt., M.Kes.selaku pembimbing kedua, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Segenap dosen dan staff di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
6. Orang tua tercinta ayahanda Edy Yanto dan ibunda Herni Mefrida serta adik

lelaki saya satu-satunya yang sangat saya sayangi Sultan, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis.

7. Terima kasih kepada nenek saya ibu Yusdawati dan Keluarga Besar saya di Bogor maupun di Lubuk Linggau yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.
8. Dan terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya Melya, Nadila, Manda, Lira, Syamsy dan teman-teman sejawat farmasi angkatan tahun 2021 yang selalu memberikan semangat dan motivasinya kepada penulis.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak tersebut selalu mendapat Ridho serta pahala dari Allah S.W.T. Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam menyusun Laporan Tugas Akhir, untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran demi perbaikan pada masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bisa jadi manfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 1 Oktober 2024

Penulis

Nabilla Putri Tsabita