

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP  
ANTARA APOTEK BUMN DAN NON BUMN**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana  
Program Studi Farmasi**



Oleh :

**Vera Dwi Apriani**

**NIM : 19416248201016**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP ANTARA APOTEK  
BUMN DAN NON BUMN**

***COMPARISON OF THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH  
THE QUALITY OF NON-PRESCRIPTION DRUG SERVICES BETWEEN  
STATE-OWNED AND NON-STATE-OWNED PHARMACIES***

Tugas Akhir diajukan oleh :

**19416248201016**

**VERA DWI APRIANI**

Program Studi Farmasi

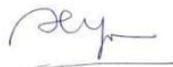
Fakultas Farmasi

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 10 Juni 2023

Menyetujui :

Pembimbing Utama



apt. Lina Aliyani Mardiana, M.Farm  
NIDN: 0430057301

Pembimbing Pendamping



apt. Farhamzah, M.T.I  
NIDN: 0430037804

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP ANTARA APOTEK  
BUMN DAN NON BUMN**

**COMPARISON OF THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH  
THE QUALITY OF NON-PRESCRIPTION DRUG SERVICES BETWEEN  
STATE-OWNED AND NON-STATE-OWNED PHARMACIES**

**19416248201016**

**Vera Dwi Apriani**

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi  
sebagai syarat memperoleh gelar sarjana  
pada Program Studi Farmasi  
Fakultas Farmasi  
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, Agustus 2023

Penguji I



apt. Maya Arfania S.Farm., M.Sc.  
NIDN: 0422048502

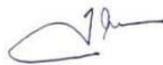
Penguji II



apt. Eko Sri Wahyuningsih., M.Farm  
NIDN: 0402067903

Mengetahui :

Dekan,



apt. Neni Sri Gunarti, S.Farm., M.Si  
NIDN: 0420068801

Koordinator Program Studi



apt. Anggun Hari K., S. Farm., M.Si  
NIDN: 0708047005

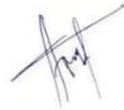
**LEMBAR PERNYATAAN**

Saya Vera Dwi Apriani menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Obat Antara Apotek BUMN dan Non BUMN beserta dengan seluruh isinya ialah hasil karya sendiri. Saya tidak melaksanakan penjiplakkan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku didalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung resiko atau sanksi yang diberikan apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan didalam Tugas Akhir ini atau apabila ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, Mei 2023

Yang Menyatakan,



Vera Dwi Apriani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian tugas akhir dengan judul : “Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Antara Apotek BUMN dan Non BUMN”

Laporan penelitian ini disusun untuk memenuhi nilai tugas akhir dan guna syarat lulus untuk memperoleh gelar sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Bapak/Ibu:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM, Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang,
2. apt. Neni Sri Gunarti, M.Si, Dekan Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang,
3. apt. Anggun Hari Kusumawati, M.Si, Koordinator Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi,
4. apt. Himyatul Hidayah, M.Farm, Koordinator Tugas Akhir Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi,
5. apt. Lina Aliyani Mardiana, M.Farm, Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi.
6. apt. Farhamzah, M.T.I, Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi
7. Tak luput ucapan terimakasih untuk Kedua orang tua dan rekan-rekan yang selalu memberi dukungan dan motivasi.

Semoga laporan penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Karawang, Mei 2023

Penulis,

Vera Dwi Apriani