

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT RESEP PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB)
BPJS DI APOTEK X**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Farmasi



SULASTRI AMALLIA
NIM : 21416248201053

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT RESEP PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB)
BPJS DI APOTEK X**

***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVELS ON THE QUALITY
OF PRESCRIPTION MEDICATION SERVICES FOR PROGRAM RUJUK
BALIK (PRB) BPJS PATIENTS AT PHARMACY X***

Tugas Akhir diajukan oleh :

SULASTRI AMALLIA

NIM : 21416248201053

Program Studi Farmasi

Fakultas Farmasi

Universitas Buana Perjuangan Karawang

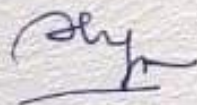
KARAWANG

Karawang, Maret 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



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



apt. Neni Sri Gunarti, M.Si
NIDN. 0420068801

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT RESEP PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB)
BPJS DI APOTEK X**

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVELS ON THE QUALITY
OF PRESCRIPTION MEDICATION SERVICES FOR PROGRAM RUJUK
BALIK (PRB) BPJS PATIENTS AT PHARMACY X**

SULASTRI AMALLIA
NIM: 21416248201053

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, 3 Mei 2025

Penguji I,



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

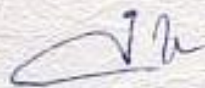
Penguji II,



apt. Sudrajat Sugiharta, M.Farm
NIDN. 0312098502

Mengetahui :

Dekan,



apt. Neni Sri Gunarti, M.Si
NIDN. 0420068801

Ketua Program Studi,



apt. Anggun Hari Kusumawati, M.Si
NIDN. 0406039002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Sulastri Amallia
NIM : 21416248201053
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Farmasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul " Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Resep Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Di Apotek X " merupakan hasil penelitian saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmuwan.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Karawang, Maret 2025

Yang Menyatakan,

Sulastri Amallia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. atas limpahan dan karunia-Nya semoga kita senantiasa berada dalam lindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Laporan ini berjudul ” Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Resep Pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Di X “ Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Dalam penulisan laporan ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Lulu Jamaludin, S.P dan Mama Eti Rohaeti sosok luar biasa yang telah menyayangi, membesarkan, dan mendidik penulis hingga bisa seperti ini serta atas do’a yang selalu menyertai dan motivasi yang tak terhingga selama proses pembelajaran serta penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Ibu apt. Neni Sri Gunarti M. Si selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ibu apt. Anggun Hari Kusumawati M. Si selaku Koordinator Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Ibu Ermi Abriyani M. Si selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
6. Ibu apt. Lina Aliyani Mardiana, M. Farm selaku Dosen Pembimbing Utama dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
7. Ibu apt. Neni Sri Gunarti M. Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah membantu segala proses administrasi di kampus.
9. Tete serta Aa penulis Rima Rahmawati, Adi Surya Abdillah dan Firman Bahrul Khoer atas do’a dan dorongan semangat selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Brama Irawan atas bantuan, doa, semangat, dukungan serta telah menemani hari-hari penulis dan membuat penulis lebih tenang selama penyusunan Tugas Akhir, Terima kasih telah hidup dan hadir di hidup penulis.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini, baik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan, data, dan informasi yang sangat berharga untuk kelancaran tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat

untuk penulis khususnya dan pembaca pada umumnya baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Karawang, Maret 2025

Penulis