

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini bebas plagiat, dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bojonegoro, 01 Agustus 2022



**Anggie Devanti Pitaloka**  
**NIM. 1120180075**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Angie Deyanti Pitaloka  
NIM : 1120180075  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *Penggunaan Krim*  
Pemutih Di Klinik Immoderma Aesthetic Dan Wellness  
Bojonegoro

Telah di setujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi.

Bojonegoro, 11 April 2022

Pembimbing I



Nawafila Februyani, M.Si

NIDN.0708029101

Pembimbing II



Abdul Basih, S.S., M.Pd.

NIDN.0715048502


## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Anggie Deyanti Pitaloka  
NIM : 1120180075  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Krim Pemutih Di  
Klinik Immoderma Aesthetic Dan Wellness Bojonegoro


Telah dipertahankan dihadapan penguji pada tanggal 23 Agustus 2022

Dewan Penguji

Ketwa


  
M. Jauhaqul Ma'arif, M.Pd.I  
NIDN: 2128097201

Anggota


  
AINU Zuhriyah, S.Kep.,Ns.,M.Pd.  
NIDN: 0706047801

Tim Pembimbing

Pembimbing I

  
Nawafila Febryani, M.Si.  
NIDN: 0708029101

Pembimbing II

  
Abdul Basith, S.S., M.Pd.  
NIDN: 0715048502

Mengetahi,

Dean Fakultas Ilmu Kesehatan

  
AINU Zuhriyah, S.Kep.,Ns.,M.Pd.  
NIDN: 0706047801

Mengetahi,

Ketua Program Studi

  
Nawafila Febryani, M.Si.  
NIDN: 0708029101

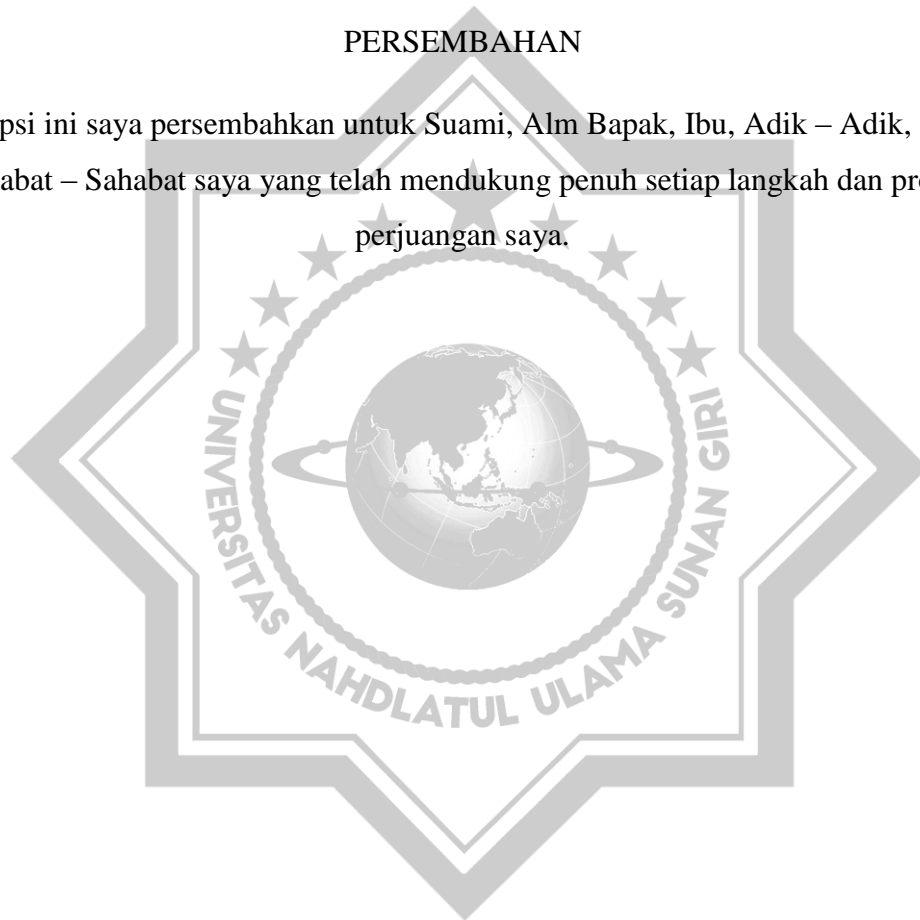
## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan dir mereka sendiri.” – QS. Ar-Rad 11

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Suami, Alm Bapak, Ibu, Adik – Adik, serta Sahabat – Sahabat saya yang telah mendukung penuh setiap langkah dan proses perjuangan saya.



# UNUGIRI

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas Berkah, Rahmat, serta KaruniaNya yang sudah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga bisa menuntaskan proposal skripsi yang berjudul “ Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Krim Pemutih di Klinik Immoderma Aesthetic and Whellness Bojonegoro” yang disusun untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Strata 1 (S1) Farmasi di Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.

Selama penyusunan Proposal Skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi dengan tepat dan benar. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak M. Jauhar Ma'arif, M.Pd.I. selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
2. Bapak Dr. H.M. Ridlwan Hambali, Lc. M. A. selaku Wakil Rektor I Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
3. Bapak Dr. Yogi Prana Izza, Lc. M.A. selaku Wakil Rektor II Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
4. Bapak Dr. Nurul Huda, M.H.I. selaku Wakil Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
5. Ibu Dr. Hj. Ifa Khoiria Ningrum, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor IV Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
6. Ibu AINU Zuhriyah, S.Kep.,N.s.,M.pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Farmasi Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
7. Ibu Nawafila Februyani, M.Si. selaku ketua Program Studi Farmasi Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.
8. Bapak Abdul Basith, S.S., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing terhadap pembuatan proposal skripsi ini.

9. Ibu Sri Suyanti selaku ibu kandung saya yang telah mendukung penuh pembuatan proposal skripsi ini.
10. Moch. Aliviareza Hadi P, S.H selaku suami saya yang telah membantu dan mendukung penuh pembuatan proposal skripsi ini.
11. Seluruh rekan-rekan farmasi angkatan 2018.

Penulis menyadari baik dari penggunaan bahasa, cara penyusunan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan proposal ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bojonegoro, 11 April 2022

Anggie Deyanti Pitaloka



UNUGIRI

## ABSTRACT

Pitaloka, A.D. 2022. Analysis of Patient Satisfaction Levels with Whitening Cream at Immoderma Aesthetic And Wellness Clinics in Bojonegoro. Thesis, Pharmacy Study Program, Faculty of Health, Nahdlatul Ulama Sunan Giri University. Main Advisor Nawafila Februyani, M.Sc. and Assistant Advisor Abdul Basith, S.S., M.Pd

Keywords: *Accuracy of Use, Satisfaction Level, Whitening Cream*

The heat of the sun which causes blackening of the facial skin and causes many black spots on the face is one of the reasons women use cosmetic products, especially whitening creams obtained from doctors or beauty clinics. Therefore, satisfaction in the use of whitening creams is the main thing needed by beauty clinics. This study aims to determine how interested, how accurate it is to use, and how the level of patient satisfaction with whitening cream at the Immoderma Aesthetic and Wellness clinics in Bojonegoro. This study uses a qualitative quantitative descriptive research design. This study uses data collection methods with primary data sources, namely the level of satisfaction by means of observation from questionnaire interviews where the data is read by the scoring method, then described in the form of words. Based on the results of the study, it can be seen that respondents aged 20-30 years (44%) as many as 22 respondents have the highest interest in whitening creams at the Immoderma Aesthetic and Wellness clinics in Bojonegoro. correctly and according to the rules of use recommended by the local doctor, with the data generated, among others, the score of respondents who used the right amount of 609 (81.2%). Based on the research, the satisfaction level of the whitening cream at the Immoderma Aesthetic and Wellnes clinics in Bojonegoro included 19 respondents (38%), very satisfied, 24 respondents (48%), and 7 respondents (14%)

UNUGIRI

## ABSTRAK

Pitaloka, A.D. 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Krim Pemutih Di Klinik Immoderma Aesthetic Dan Wellness Bojonegoro*. Skripsi, Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri. Pembimbing Utama Nawafila Februyani, M.Si. dan Pembimbing pendamping Abdul Basith,S.S.,M.Pd

Kata kunci : *Ketepatan Penggunaan, Tingkat Kepuasan, Krim Pemutih*

Sengatan panas sinar matahari yang mengakibatkan menghitamnya kulit wajah dan menimbulkan banyak bercak hitam pada wajah menjadi salah satu alasan wanita menggunakan produk kosmetik terutama krim pemutih yang didapatkan dari dokter atau klinik kecantikan. Oleh karena itu kepuasan dalam penggunaan krim pemutih merupakan hal utama yang diperlukan oleh klinik kecantikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana, bagaimana ketepatan penggunaan, serta bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap krim pemutih di klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan sumber data primer yaitu tingkat kepuasan dengan cara observasi dari wawancara kuisisioner dimana data dibaca dengan metode skoring, kemudian di deskripsikan dalam bentuk kata-kata. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden dengan umur 20-30 tahun (44%) sejumlah 22 responden memiliki minat paling tinggi terhadap krim pemutih di klinik Immoderma Aesthetic dan Wellness Bojonegoro, Berdasarkan penelitian hampir seluruh responden menggunakan krim pemutih di klinik Immoderma Aesthetic dan Wellnes Bojonegoro dengan tepat dan sesuai aturan pakai yang dianjurkan oleh dokter setempat, dengan data yang dihasilkan antara lain skor responden tepat pemakaian sejumlah 609 (81,2%). Berdasarkan penelitian tingkat kepuasan krim pemutih di klinik Immoderma Aesthetic dan Wellnes Bojonegoro antara lain sangat puas sebanyak 19 responden (38%), puas sebanyak 24 responden (48%), dan cukup puas sebanyak 7 responden (14%).

UNUGIRI



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR (COVER)</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kulit.....	9
2.1.1 Anatomi Kulit Manusia.....	9
2.1.2 Fungsi Kulit.....	10
2.1.3 Jenis Kulit .....	12
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Jenis Kulit.....	13
2.2 Kosmetika.....	14
2.2.1 Penggolongan Kosmetika.....	15
2.2.2 Bahan Kosmetika .....	19

2.2.3 Efek Fisiologi Produk .....	20
2.3 Krim Pemutih .....	20
2.3.1 Kestabilan Krim .....	21
2.3.2 Cara Memilih Krim Pemutih Wajah .....	22
2.4 Product Knowledge .....	23
2.5 Efektifitas Produk .....	23
2.6 Dampak Fisiologi Penggunaan Krim Pemutih .....	23
2.7 Kepuasan Pasien .....	24
2.7.1 Nilai Konsumen Hubungannya dengan Kepuasan Konsumen .....	27
2.7.2 Komponen Kepuasan Konsumen .....	27
2.7.3 Ciri-ciri Konsumen Yang Puas .....	28
2.7.4 Tipe-tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen .....	29
2.7.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	30
2.7.6 Kepuasan dan Loyalias Merk .....	32
2.7.7 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	32
2.7.8 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	34
2.8 Keputusan Pembeli .....	34
2.9 Kerangka Konseptual .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.2 Waktu dan Tempat .....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.4 Identifikasi Variabel .....	37
3.4.1 Variabel Independen .....	37
3.4.2 Variabel Dependen .....	38
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.6.1 Pengumpulan Data .....	39
3.6.2 Analisis Data .....	39
3.7 Etika Penelitian .....	41
3.7.1 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan) .....	41
3.7.2 Confidentiality (Kerahasiaan) .....	41

3.7.3 Anonymity (Tanpa Nama) .....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.2 Minat Pasien Terhadap Krim Pemutih .....	42
4.3 Ketepatan Pemakaian Krim Pemutih.....	45
4.4 Tingkat Kepuasan.....	47
<b>BAB V.....</b>	<b>53</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran .....	53
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>



**UNUGIRI**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Angka pasar industri kosmetik indonesia tahun 2010 – 2023.....	3
Gambar 2. 1 Anatomi Kulit.....	10
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden.....	43



# UNUGIRI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Konsep.....	35
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel .....	39
Tabel 4. 1 Study Komparasi tahun 2022.....	43
Tabel 4. 2 Ketepatan Pemakaian Krim Pemutih .....	45
Tabel 4. 3 Tingkat Kepuasan Pasien .....	47
Tabel 4. 4 Data Faktor <i>Reliability</i> .....	48
Tabel 4. 5 Data Faktor <i>Responsiveness</i> .....	49
Tabel 4. 6 Data Faktor <i>Confidence</i> .....	50
Tabel 4. 7 Data Faktor <i>Empathy</i> .....	50
Tabel 4. 8 Faktor <i>Tangible</i> .....	51



# UNUGIRI

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien ..... 47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Data Angket atau kuesuoner.....	59
Lampiran 1. 2 Surat Permohonan Pengisian Kuisioner .....	60
Lampiran 1. 3 Kuisioner Penelitian .....	61
Lampiran 1. 4 Skala Tingkat Kepuasan Pasien.....	63
Lampiran 1. 5 Surat Izin Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien.....	64
Lampiran 1. 6 Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....	65
Lampiran 1. 7 Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....	65
Lampiran 1. 8 Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....	66
Lampiran 1. 9 Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien .....	66



# UNUGIRI