

Universitas Ngudi Waluyo

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan

Skripsi, Juli 2021

Rispa Apriliana Setyianingtias

050117A095

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN (PASIEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu kesehatan. Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang banyak ditemui adalah apotek. Keberhasilan suatu apotek tergantung dari pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Dikarenakan banyaknya konsumen yang datang ke apotek untuk melakukan pengobatan sendiri maka perlu adanya penggunaan obat yang tepat atau rasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapakah tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat oleh apotek.

Metode: Penelitian ini dilakukan dengan metode pengkajian artikel dengan pengambilan kesimpulan serta dengan menggabungkan hasil penelitian dari 5 jurnal terindeks mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di apotek.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (dayatanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (buktifisik). Penilaian dari kelima dimensi yang terdapat pada kelima artikel menunjukkan bahwa kelima dimensi memiliki hasil yang baik.

Simpulan: Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di apotek dinilai sudah dalam kategori puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Pelayanan Apotek, Kualitas Pelayanan*

Ngudi Waluyo University
S1 Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Final Project, July 2021
Rispa Apriliana Setyianingtias
050117A095

ANALYSIS OF COSTUMER (PATIENT) SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF DRUG SERVICES IN PHARMACY

ABSTRACT

Background: Health services have an important role in improving the quality of health. In order to improve public health, it is necessary to improve the quality of health services. One of the health services that is often found is a pharmacy. The success of a pharmacy depends on the services expected by consumers. Due to the large number of consumers who come to the pharmacy to self-medicate, it is necessary to use the right or rational medicine. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction in receiving drug services by pharmacies.

Methods: This research was conducted with the method of reviewing articles with conclusions and by combining the results of research from 5 indexed journals regarding consumer satisfaction with drug services in pharmacies.

Result: The results showed that consumer satisfaction was assessed based on 5 dimensions, namely reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), and tangibles (physical evidence). The assessment of the five dimensions contained in the five articles shows that the five dimensions have good results.

Conclusion: The level of consumer satisfaction with the quality of drug services in pharmacies is considered to be in the satisfied category.

Keyword: *Customer Satisfaction, Pharmacy Service, Service Quality*

