

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Firmina Clausia Laka
050118A068

ANALISIS TENTANG KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KON NDANG SEHAT

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas hidup konsumen atau pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Tujuannya untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek Kon Nandang Sehat

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif non eksperimental yang menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Apotek Kon Nandang Sehat menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Tingkat kepuasan konsumen dianalisis dengan menggunakan persentase dan skala likert. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kuesioner yang dibuat valid dan reliabilitas. Analisis data menggunakan excel SPSS vs 25.

Hasil : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner memperoleh hasil yang valid dan reliabel. Kepuasan pasien dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan (80,72%), dimensi kehandalan (77,88%), dimensi jaminan (79,48%), dimensi empati (79,08%) dan dimensi bukti nyata (80,08%).

Kesimpulan : Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti nyata, kepuasan konsumen rata – rata mencapai 79,45% dengan kategori puas, dengan tingkat kepuasan konsumen yang mencapai rata - rata maka konsumen telah mencapai standar kepuasan berdasarkan lima dimensi tersebut.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek.

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study Program, Faculty of Health
Thesis, August 2022
Firmina Clausia Laka
050118A068

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICES AT KON NANDANG SEHAT pharmacies

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services are direct services that are responsible to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of obtaining maximum results in improving the quality of life of consumers or patients. Pharmaceutical service standards are benchmarks that are used as guidelines by pharmaceutical personnel in carrying out pharmaceutical services. The goal is to analyze the level of consumer satisfaction with services at the Kon Nandang Sehat pharmacy

Methods : Study this use method study by non - experimental quantitative using design descriptive analytic with approach *cross sectional* . The study was conducted at the Kon Nandang Sehat Pharmacy using a research sample of 100 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. The level of consumer satisfaction was analyzed using a percentage and a Likert scale. The questionnaires were tested for validity and reliability to test the questionnaires made valid and reliable. Data analysis using excel SPSS vs 25.

Results: The results of the validity and reliability test of the questionnaire obtained valid and reliable results. Patient satisfaction is seen from five dimensions, namely the responsiveness dimension (80.72%), the reliability dimension (77.88%), the assurance dimension (79.48%), the empathy dimension (79.08%) and the real evidence dimension (80.08 %).

Conclusion: The results of the calculation of the level of consumer satisfaction based on five dimensions, namely the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible evidence, consumer satisfaction on average reaches 79.45% in the satisfied category, with a level of consumer satisfaction that reaches the average, the consumer has achieved satisfaction standards based on these five dimensions.

Keywords : Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy.