

Universitas Nguudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Sukma Aditya Wardana
050117A120

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK ASTA
MEDIKA KABUPATEN JEPARA”**

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara. **Metode:** Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif survey. Penentuan sampel dilakukan secara nonprobability, dilakukan pada bulan Mei hingga Juni 2022 dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. **Hasil :** Setiap dimensi mendapat persentase yaitu pada Tangible 66%, Responsiveness 77%, reliability 73%, assurance 70% Dan yang paling besar pada dimensi ini adalah pada empathy sebesar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan variabel dimensi kualitas pelayanan, bahwa factor empathy mempengaruhi kepuasan pasien **Kesimpulan :** Penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Asta Medika Kabupaten Jepara, mempunyai nilai rata-rata kepuasan 3,55; dan nilai rata-rata harapan 3,69. Dimana tingkat kepuasan dan tingkat harapan konsumen mempunyai nilai interpretasi di semua aspek dimensi yang artinya tingkat kepuasan dan harapan konsumen adalah puas. **Kata Kunci :** pelayanan, tingkat kepuasan, apotek Asta Medika Jepara.

Ngudi Waluyo University
Pharmacy Study program, Faculty of Health
Final project, August 2022
Sukma Aditya Wardana
050117A120

“ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL AT APOTEK ASTA MEDIKA, JEPARA REGENCY”

ABSTRACT

Background : Satisfaction is the level of feeling of a person (customer) after comparing the perceived performance or result with the expected one. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Asta Medika Pharmacy, Jepara Regency. **Methods:** The type of research used in this research is a descriptive survey research. The determination of the sample is carried out on a non-probability basis, carried out from May to June 2022 with a total sample of 96 respondents. **Results:** Each dimension gets a percentage that is Tangible 66%, Responsiveness 77%, reliability 73%, assurance 70% And the biggest in this dimension is empathy at 78%. This shows that of the overall service quality dimension variables, that the empathy factor affects patient satisfaction. **Conclusion:** Assessment of consumer satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Asta Medika, Jepara Regency, has an average satisfaction value of 3.55; and the average value of the expectation is 3.69. Where the level of satisfaction and the level of consumer expectations have interpretation values in all aspects of the dimensions, which means that the level of satisfaction and consumer expectations is satisfied. **Keywords:** service, satisfaction level, Asta Medika Jepara pharmacy.