

ABSTRAK

Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen akan didapatkan jika apa yang dirasakan konsumen dari suatu pelayanan sebanding atau lebih besar dari pada harapan mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui demografi berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan serta menganalisis tingkat kepuasan dan pengetahuan konsumen mengenai pelayanan kefarmasian di Apotek Kasih Bunda Medika Tapos Depok. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode *survei*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa demografi berdasarkan jenis kelamin lebih dominan perempuan dengan nilai 61,3%, rentang usia produktif/prima (25-54 th) dengan nilai 49,1%, berpendidikan S1 sebanyak 52,8%, bekerja sebagai karyawan swasta dengan nilai 42,5%. Disisi lain kepuasan konsumen untuk apotek kasih bunda medika depok dalam kategori “puas” dengan nilai 55,7%, dan tingkat pengetahuan konsumen mengenai pelayanan cukup tinggi dengan nilai 59,4%, dan dapat disimpulkan konsumen “puas” terhadap pelayanan serta memiliki tingkat pengetahuan yang “cukup tinggi” terhadap pelayanan kefarmasian.