

ABSTRAK

Nama : Angelina Manurung
Program Studi : Farmasi
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Golden Sehat Kota Bekasi Periode Mei-Juni 2023

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah konsumen membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tujuan pada penelitian yang dilakukan di Apotek Golden Sehat ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian. Kepuasan pelanggan terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan Kesehatan yaitu kehandalan, empati, jaminan, berwujud dan daya tanggap. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan rancangan *cross-sectional* yaitu penelitian dengan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 105 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi yang datang berkunjung ke Apotek Golden Sehat Kota Bekasi periode Mei-Juni 2023. Hasil penelitian menunjukkan pelanggan terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan yang berjumlah 59 orang (58%). Berdasarkan usia yang paling banyak berkunjung ke apotek terdapat pada kelompok umur dewasa (18-30 tahun) sebanyak 48 orang (47%). Hasil nilai rata-rata pada dimensi kehandalan 74% (puas), dimensi empati 58% (cukup puas), dimensi jaminan 81% (sangat puas), dimensi berwujud 81% (sangat puas), dan pada dimensi daya tanggap 70% (puas). Didapatkan hasil nilai persentase pada 5 dimensi adalah 73% (puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Golden Sehat Kota Bekasi.

Kata kunci : Apotek, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRAK

Name : Angelina Manurung
Study Program : Pharmacy
Title : *Description of Customer Satisfaction Levels for Pharmaceutical Services at Golden Sehat Pharmacy, Bekasi City Period May-June 2023*

Consumer satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the health service performance that is obtained after consumers compare it with what is expected. The aim of this research conducted at the Golden Sehat Pharmacy is to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services. Customer satisfaction consists of 5 dimensions of health service quality, namely reliability, empathy, assurance, tangible and responsiveness. This study used a descriptive observational method with a cross-sectional design, namely research by describing the level of customer satisfaction with pharmaceutical services using a questionnaire. The number of samples in this study were 105 respondents who met the inclusion criteria who came to visit the Golden Sehat Pharmacy in Bekasi City for the period May-June 2023. The results showed that the most customers based on gender were women, totaling 59 people (58%). Based on age, the most frequent visits to pharmacies were in the adult age group (18-30 years) as many as 48 people (47%). The average score on the reliability dimension is 74% (satisfied), the empathy dimension is 58% (quite satisfied), the assurance dimension is 81% (very satisfied), the tangible dimension is 81% (very satisfied), and the responsiveness dimension is 70% (satisfied). The percentage value obtained on 5 dimensions is 73% (satisfied). So it can be concluded that the respondents were satisfied with the pharmaceutical services at Golden Sehat Pharmacy, Bekasi City.

Keywords: *Customer Satisfaction, Pharmacy, Pharmaceutical Services*