

ABSTRAK

Nama : Nailatut Surayya Widad Haryani
Program Studi : Farmasi
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Setra Farma Kabupaten Purwakarta Bulan April 2021

Kefarmasian adalah salah satu bagian dari dunia kesehatan khususnya dibidang obat-obatan, pengelolaan kefarmasian harus dikelola dan ditangani oleh ahli farmasi. Keberadaan kefarmasian sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan dunia kesehatan, hal tersebut untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep dan mengetahui nilai kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Setra Farma Purwakarta bulan April 2021, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan rancangan analisis yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Pengambilan data dilakukan dengan Teknik purposive sampling dan menggunakan 107 konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep. Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode servqual. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar terbesar -0,040. Indeks kepuasan pada setiap dimensi yaitu; -0,04 kehandalan, -0,05 ketanggapan, -0,47 jaminan, -0,50 empati dan -0,48 fasilitas berwujud. Hal ini menunjukkan indeks untuk seluruh dimensi -0,40. Berarti hal ini menunjukan secara keseluruhan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Setra Farma pada bulan April 2021.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan Obat Tanpa Resep, Apotek, *Service quality*

ABSTRACT

Name : Nailatut Surayya Widad Haryani
Program Studi : Pharmacy
Title : *Analysis of the level of consumer satisfaction on the uality of non prescription drug services at the Setra Farma Pharmacy, Purwakarta Regency in April 2021.*

Pharmacy is one part of the world of health, especially in the field of medicine, pharmaceutical management must be managed and handled by pharmacists. The existence of pharmacy is very much needed by the community and the world of health, it is to achieve definite results to improve the quality of patient health. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with the quality of non-prescription drug services and to determine the value of the quality of non-prescription drug services at Apotek Setra Farma Purwakarta in April 2021, based on five dimensions of service quality, namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This research is a qualitative research with the analytical design used is descriptive method with the research instrument used in the form of a questionnaire. Data were collected using purposive sampling technique and using 107 consumers on the quality of drug service without a prescription. The data obtained were calculated using the servqual method. The results of the study obtained that the overall satisfaction index value was the largest -0.040. Satisfaction index on each dimension, namely; -0.04 reliability, -0.05 responsiveness, -0.47 assurance, -0.50 empathy and -0.48 tangible amenities. This shows the index for all dimensions is -0.40. This means that overall consumers are not satisfied with the quality of service for non-prescription drugs at the Setra Farma Pharmacy in April 2021.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Drug Service Without Prescription, Pharmacy, Service quality*