

## ABSTRAK

Nama : Oktarina  
Program Studi : Farmasi  
Judul : Survei Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Restu Mulya Kota Depok November Tahun 2019

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan pada Apotek Restu Mulya Kota Depok ditinjau dari lima dimensi *SERVQUAL*. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Hasilnya menunjukkan bahwa dari hasil analisis *SERVQUAL* berdasarkan *gap* yaitu dimensi Sarana Fisik Apotek (*Tangible*) sebesar -0.88, Kecakapan/Kemahiran Petugas Farmasi (*Reliability*) sebesar -0.83, dimensi Kecepatan/ Ketanggapan Pelayanan Petugas Farmasi (*Responsiveness*) sebesar -0.81, Ketepatan Pelayanan Petugas Farmasi (*Assurance*) sebesar -0.73, dan Kepedulian Petugas Farmasi (*Emphaty*) sebesar -0,63. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Apotek Restu Mulya Kota Depok belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya.

Kata Kunci :

Apotek, Kepuasan Konsumen, *Servqual*, Pelayanan Kefarmasian

## ***ABSTRACT***

Name : Oktarina

Study Program : *Pharmacy*

Tittle : *Survey of Consumer Satisfaction on Pharmaceutical Services at Restu Mulya Pharmacy, Depok City, November 2019*

*A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacists practice pharmacists. This study uses a cross sectional method. The results showed that from the SERVQUAL analysis dimension of Physical Facilities of Pharmacy (Tangible) amount of -0.88, Pharmacy Staff Skills / Skills (Reliability) amount of -0.83, dimension of the Speed / Responsiveness of Pharmaceutical Service Services (Responsiveness) amount of -0.81, Accuracy of Services of Pharmacy Officers (Assurance) amount of -0.73, and Concern of Pharmacy Officers (Emphaty) amount of -0, 63. Overall it can be concluded that Restu Mulya Pharmacy, Depok City has not been fully able to meet the needs of its consumers.*

*Keywords:*

*Customer Satisfaction, Servqual, Pharmacy, Pharmaceutical Services*