

ABSTRAK

Nama : Ridwan Nugroho
Program Studi : Sarjana Farmasi
Judul : Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform *Kimia Farma Mobile* Dalam Pembelian Obat Tahun 2025

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah industri farmasi, termasuk layanan *e-commerce* farmasi. *Kimia Farma Mobile* hadir sebagai platform digital yang memudahkan pembelian obat dan layanan kesehatan secara daring. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-ServQual*, yang mencakup tujuh dimensi utama: efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak langsung. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan cross-sectional, melibatkan 204 responden pengguna aktif *Kimia Farma Mobile* di DKI Jakarta. Analisis data dilakukan dengan uji bivariat untuk mengetahui hubungan faktor demografi dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin memiliki hubungan signifikan dengan beberapa dimensi kepuasan pelanggan, sedangkan usia, pendidikan, dan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan. Dimensi efisiensi dan daya tanggap memiliki tingkat kepuasan tinggi, sementara kontak langsung dan kompensasi masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan penelitian menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan, terutama dalam interaksi langsung dengan pelanggan dan optimalisasi layanan kompensasi, guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: *E-ServQual*, Kepuasan Pelanggan, *Kimia Farma Mobile*

ABSTRACT

Name : Ridwan Nugroho
Study Program : Bachelor of Pharmacy
Title : Analysis of Service Quality Levels on User Satisfaction of the *Kimia Farma Mobile* Platform in Medicine Purchases in 2025

The advancement of information technology has transformed the pharmaceutical industry, including e-commerce pharmacy services. *Kimia Farma Mobile* emerged as a digital platform that facilitated online medicine purchases and healthcare services. This study analyzed service quality and user satisfaction using the E-ServQual method, which included seven key dimensions: efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, and direct contact. This research employed a survey method with a cross-sectional approach, involving 204 active users of *Kimia Farma Mobile* in DKI Jakarta. Data analysis was conducted using bivariate testing to examine the relationship between demographic factors and customer satisfaction. The results indicated that gender had a significant correlation with certain satisfaction dimensions, while age, education, and occupation showed no significant influence. Efficiency and responsiveness had high satisfaction levels, whereas direct contact and compensation needed improvement. The study concluded that service quality improvements were essential, particularly in enhancing direct customer interaction and optimizing compensation services, to increase overall customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, E-ServQual, *Kimia Farma Mobile*