

## ABSTRAK

Nama : Ridho Subangkit  
Program Studi : Farmasi  
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Farmasi  
Di Apotek Robby Farma Kecamatan Jonggol Dengan  
Menggunakan Model Servqual

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan yang berbeda akan memberikan dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek. Studi kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional* dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* terhadap 96 orang pelanggan yang membeli obat di Apotek Robby Farma Jonggol. Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan model SERVQUAL (*service quality*) terhadap 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *reliability* (nilai rata-rata kesenjangan 0,6), sedangkan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah dimensi *assurance* (nilai rata-rata kesenjangan 0,42). Hasil penelitian dengan menggunakan uji statistik *chisquare* menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan masing-masing memiliki nilai p-value >0,05. Hasil ini dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sosiodemografi (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) dengan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci :

Kepuasan, Sosiodemografi, Servqual

## **ABSTRACT**

Name : Ridho Subangkit  
Study Program : Pharmacy  
Title : The Level of Customer Satisfaction With Pharmaceutical Services at Robby Farma in Jonggol Architects Using the Servqual Model.

A pharmacy is a pharmacy service facility conducted by pharmacists. Different service will have a significant impact on a pharmacy. Customer satisfaction studies are one indicator to measure the success of pharmaceutical services at pharmacies. This study uses a cross-sectional method with purposive sampling of 96 customers who buy drugs at Robby Farma Jonggol Pharmacy. The level of customer satisfaction is measured using the servqual (service quality) model of 5 dimensions of service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Dimensions that have the highest level satisfaction are reliability dimensions (the average value of the gap is 0,6), while the dimensions that has the lowest level of satisfaction is the assurance dimension (the average value of the gap is 0,42). The result of the study using chi-square statistical tests showed that age, gender, education and occupation each had a p-value  $>0,05$ . The result can be concluded that there is no significant relationship between sociodemography (age, gender, education and occupation each) and customer satisfaction.

Keywords :

Satisfaction , Sociodemography, Servqual.