

## ABSTRAK

Nama : Rosa Marni Pratiwi  
Program Studi: Farmasi  
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan Periode Juni-Juli 2024

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik demografi dan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan dari lima dimensi (Kehandalan, Respons, Keyakinan, Empati, dan Penampilan) di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif kuantitatif. Instrumennya adalah kuesioner mengenai pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pelanggan. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi penampilan, pernyataan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu, penampilan petugas apotek bersih dan rapi. Hasil menunjukkan bahwa dimensi yang perlu diperbaiki dengan nilai terendah adalah dimensi kehandalan yaitu, pelayanan apotek buka 15 jam sehari. Mutu pelayanan seluruh dimensi dapat dikategorikan pada kategori puas, untuk mendapatkan tingkatan sangat puas apotek perlu meningkatkan pelayanan jam buka menjadi lebih lama.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek