

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA APOTEK OPTIMA DI YOGYAKARTA**

Studi kasus : Apotek OPTIMA Jl. Monumen Jogja Kembali No.91A, Yogyakarta

**Korbianus Nasto  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Sanata Dharma  
2007**

Penelitian ini dilakukan di Apotek OPTIMA jalan Monumen Jogja Kembali No.91A, Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui profil konsumen di Apotek OPTIMA; 2) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang dilakukan oleh Apotek OPTIMA.

Objek penelitian adalah konsumen Apotek OPTIMA dengan jumlah 100 responden. Analisis data menggunakan 1) Analisis persentase untuk mengetahui profil konsumen di Apotek OPTIMA; 2) Analisis kepuasan pelanggan (dalam hal ini konsumen Apotek OPTIMA) dengan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan ( $IKP = IM (PP-EP)$ ) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Apotek OPTIMA.

Berdasarkan hasil analisis persentase diketahui bahwa profil konsumen Apotek OPTIMA berdasarkan jumlah mayoritas konsumen adalah *wanita (62%), dengan golongan usia antara 14 sampai 49 tahun, memiliki latar belakang pendidikan SMA dan perguruan tinggi*. Secara, keseluruhan tingkat kepuasan konsumen/Indek Kepuasan Pelanggan (IKP) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotik OPTIMA, menunjukkan konsumen merasa *tidak puas* (harapan lebih besar dari kinerja) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek OPTIMA, tetapi ada arah menuju kepuasan. Hal ini tercemin dengan besarnya koefisien IKP total rata-rata sebesar -0.283. Berarti pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Apotek OPTIMA masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF SERVICE IN OPTIMA PHARMACY IN YOGYAKARTA**

**Case Study: OPTIMA pharmacy Jl. Monumen Jogja Kembali No. 91 A, Yogyakarta**

**Korbianus Nasto  
Faculty of Economy  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2007**

The aim of study was : 1) to find out customer characteristics of OPTIMA Pharmacy; 2) to find out the customer satisfaction of OPTIMA Pharmacy.

The object of the study was customer of OPTIMA Pharmacy with 100 respondents. Data analysis used : 1) analysis of percentage to find out customer characteristics in OPTIMA Pharmacy; 2) analysis of customer satisfaction using the formula of Customer Satisfaction Index ( $IKP = IM (PP-EP)$ ).

On result of percentage analysis, it was found out that the characteristics of OPTIMA Pharmacy customers were : Women (62%) from 14 to 49 years old and having educational background General High School and College. On the whole the level of customer satisfaction/Customer Satisfaction Index (IKP) on the service provided by OPTIMA Pharmacy indicated that the customers were not satisfied with the service provided by OPTIMA Pharmacy. It means that service provided by OPTIMA Pharmacy was not yet satisfied and needs to be improved.