

## INTISARI

Kepuasan konsumen merupakan elemen yang penting dalam dunia pemasaran. Kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan konsumen setelah pemakaian suatu produk. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara harapan dengan kepuasan pengguna jasa layanan 11 apotek di Kota Yogyakarta periode Juni-Juli 2004.

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel diambil dari 11 apotek yang ditentukan dengan teknik area sampling (*cluster sampling*). Dari masing-masing apotek diambil 12 orang secara purposif sebagai responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan pengukuran skala Likert. Data dianalisis dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Metode statistik yang digunakan adalah teknik korelasi *Spearman* dengan taraf kepercayaan 95%.

Hasil penelitian karakteristik demografi menunjukkan bahwa konsumen apotek di Kota Yogyakarta sebagian besar laki-laki, usia produktif dengan pendidikan tinggi. Konsumen apotek di Kota Yogyakarta mengharapkan adanya peningkatan atau perbaikan semua aspek pelayanan, kecuali aspek sarana. Konsumen menyatakan puas dengan semua aspek layanan apotek, kecuali aspek sikap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara harapan dengan kepuasan pengguna jasa layanan apotek di Kota Yogyakarta, kecuali wilayah selatan yang menunjukkan adanya hubungan sedang dan signifikan antara harapan dengan kepuasan pengguna jasa layanan apotek di Kota Yogyakarta.

Kata kunci: harapan, kepuasan

## **ABSTRACT**

Consumer satisfaction is the important element in the world of marketing. It includes the difference between expectation and performance or result felt by consumer after using a product. This research was aimed to know whether there is relationship between the expectation and the satisfaction of visitors of 11 pharmacy outlets in Yogyakarta from June to July 2004.

This observational research was conducted with cross sectional method. The sample was taken from 11 pharmacy outlet determined with cluster sampling technique. 12 persons was taken purposiffully as responders. Questionairrewith measurement in Likert scale were used as the instrument. The data were analyzed by using qualitative and quantitative approaches. Statistic method used is Spearman correlation technique with level degree of trust by 95%.

The result in the research on demography characteristic showed that most of the consumers of pharmacy outlet in Yogyakarta are high educated males within productive age. The consumers expect the improvement in all aspects of service except in the aspect of “sarana”. They were satisfied with all aspect of pharmacy outlet service except the attitude aspect. The result of the research showed that there was no significant relationship between expectation and satisfaction of consumer of pharmacy outlet in Yogyakarta. It was was exceptional in south Yogyakarta for it showed moderate and significant relationship between expectation and consumers satisfaction.

Key Words: expectation, satisfaction