

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

INTISARI

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tempat penelitian Apotek Pendidikan Sanata Dharma (SADHAR) dan Apotek Pendidikan Universitas Gajah Mada (UGM) Yogyakarta.

Sampel ditentukan dengan metode *accidental*. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik survey melalui kuesioner. Kuesioner diberikan kepada pelanggan yang menebus resep di kedua apotek. Metode analisis yang digunakan adalah analisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelanggan (TKI), analisis gap, *Mann-whitney*, dan analisis diagram kartesius.

Hasil analisis statistik menggunakan uji *Mann-whitney* adalah 0,419 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua apotek. Hasil analisis gap untuk keseluruhan dimensi didapatkan sebesar 0,08 (SADHAR) dan 0,22 (UGM). Hasil analisis gap yang diperoleh termasuk dalam klasifikasi sedang, dimana kepuasan sama dengan harapan. Hasil analisis TKI untuk keseluruhan dimensi didapatkan sebesar 110,18% (SADHAR) dan 115,62% (UGM). Nilai gap dan TKI memberikan gambaran bahwa di Apotek UGM tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada di Apotek SADHAR.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Apotek Pendidikan Universitas Sanata Dharma (SADHAR), Apotek Pendidikan Universitas Gajah Mada (UGM)

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

The Pharmacy is one of medical care facilities. The aim of this research is to know the comparison of service quality to the satisfaction of customers. The place of research are in Education Sanata Dharma Pharmacy (SADHAR) and Education Gajah Mada University Pharmacy (UGM) in Yogyakarta.

The sample is determined by accidental method. It uses 100 responders. The technique of collecting data is done survey by questionnaire. Questionnaires are given to the customers whom redeem the prescriptions in both of the Pharmacies. Analysis methods which is used is the degree of suitability analysis between customer expectation and customer reality (TKI), gap analysis, Mann-Whitney, and cartecius diagrams analysis.

The results of statistical analysis uses Mann-whitney test is 0.419 ($p > 0.05$). It indicates that there is no significant difference of the services quality that given by both of the Pharmacies. The result of analysis gap for all dimensions is 0.08 (SADHAR) and 0.22 (UGM). The result of analysis gap includes in the average classification, where of a gap with the satisfaction is equal with expectation. The result analysis of TKI for all dimensions is 110.18% (SADHAR) and 115.62% (UGM). The gap value shows that workers in UGM pharmacy has a higher level of satisfaction than SADHAR pharmacy.

Keywords: Service quality, satisfaction customer, Education Sanata Dharma University Pharmacy (SDHAR) and Education Gajah Mada University Pharmacy (UGM) in Yogyakarta