

INTISARI

Apotek merupakan salah satu institusi penyedia jasa kesehatan untuk masyarakat. Pengaruh deregulasi perijinan apotek, pertumbuhan apotek yang semakin pesat dan berakibat pada persaingan antar apotek semakin ketat. Strategi untuk memenangkan persaingan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu indikator yang paling banyak dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada apotek di Desa Catur Tunggal, menggunakan metode survei dengan pendekatan *cross sectional*. Kuesioner sebagai instrument yang mencakup lima dimensi *service quality* (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness*) dengan skala *Linkert*. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis TKI, *analysis gap*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian dilakukan pada 4 apotek di Desa Catur Tunggal yang diperoleh dengan teknik *random sampling* dan 132 responden yang diperoleh teknik *accidental sampling* pada 4 apotek tersebut.

Hasil analisis gap pada 4 apotek masuk dalam interval kelas sedang dan nilai CSI pada 4 apotek masuk dalam kategori puas. Hasil analisis uji *Chi Square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Apotek di Desa Catur Tunggal.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Apotek Desa Catur Tunggal

ABSTRACT

Community Pharmacy is one kind of health care services. The deregulation effect of pharmacy licensing, the rapid growth of pharmacy that caused a fierce competition pharmacy. The strategy to win the competition is increasing the service quality; one of the indicators that mostly used to measuring the quality is customer satisfaction.

This research aims to find out the pharmacy service quality toward level of customer satisfaction at Catur Tunggal Village, using survey method with cross sectional approach. Questioner is the instrument that covered five dimensions of service quality (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness) by using Likert Scale. The analysis method that used is descriptive analytic, TKI analytic, gap analytic, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis. This research have done in four pharmacies at Catur Tunggal Village using random sampling technique and for the pharmacy's customer using accidental sampling technique to 132 respondents of that four pharmacies.

The analysis result of 4 pharmacy that gap score and the CSI score shows the customers feel *satisfied*. *Chi Square's* analysis result means that there's significant correlation between service quality toward customer satisfaction levels in pharmacy at Catur Tunggal Village.

Keywords: Customer satisfaction, Service quality, Catur Tunggal Village Pharmacy.