

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI APOTEK BERBINTANG SATU DI KECAMATAN  
GONDOKUSUMAN, TEGALREJO, DAN UMBULHARJO  
DI KOTA YOGYAKARTA PERIODE JULI - SEPTEMBER 2012**

Novita Sari  
088114049

Fakultas Farmasi  
Universitas Sanata Dharma

**INTISARI**

Pertumbuhan apotek di Kota Yogyakarta yang semakin meningkat serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharapkan pelayanan apotek yang memuaskan. Sehingga, apotek di Kota Yogyakarta harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek berbintang satu di Yogyakarta. Karena, secara logika, apotek dengan label bintang satu tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan apotek. Maka, peneliti ingin menguji apakah apotek berbintang satu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau tidak. Penelitian ini dilakukan di 5 apotek berbintang satu di kecamatan Gondokusuman, Tegalrejo, dan Umbulharjo di Kota Yogyakarta periode Juli – September 2012.

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan rancangan *cross sectional* yang dilakukan dengan cara menyebarluaskan kuesioner kepada sejumlah pelanggan di 5 apotek berbintang satu di kota Yogyakarta. Hasil penelitian dengan analisis uji *Chi-square* menyatakan bahwa ada perbedaan tidak bermakna antara kepuasan pelanggan di lima apotek berbintang satu di Kecamatan Gondokusuman, Tegalrejo, dan Umbulharjo Kota Yogyakarta Periode Juli - September 2012. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di apotek berbintang satu di Kota Yogyakarta.

Kata kunci : *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, tenaga farmasi, apotek berbintang satu, kota Yogyakarta.*

## ABSTRACT

*The growth of pharmacies in Yogyakarta city is increasing, so the selective and knowledgeable customers expect comforting services from pharmacies. So that's why pharmacies in Yogyakarta have to always increase their services quality. This research need to be done to measure how big is customers' satisfactory towards services given from one-star pharmacies in Yogyakarta. Because, logically, pharmacies rated in one-star are not be able give comfort services to pharmacies' customers. So this research wants to test whether one-star rated pharamcies could give comfort services or not. This research was done in 5 one-star rated phramacies in district of Gondokusuman, Tegalrejo, and Umbulharjo in city of Yogyakarta in period of July – September 2012.*

*Type of this research is an observational research which use cross sectional planning. This research was done by distributed questioner to some of customers in 5 one-star rated pharamcies in Yogyakarta. The result of Chi-square testing's research shows there is no significant distinction between customers' satiefactory in 5 one-star rated pharmacies in district of Gondokusuman, Tegalrejo, and Umbulharjo in city of Yogyakarta in period of July – September 2012. From this research can be concluded there is a correlation between services quality with customers' satisfactory in one-star rated pharmacies in the city of Yogyakarta.*

*Keywords:* customers' satisfaction, service quality, pharmacy staff, one star pharmacy, the city of Yogyakarta.