

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu institusi penyedia jasa kesehatan untuk masyarakat. Dalam pelayanan informasi obat peran apoteker sangat penting, peran apoteker yang dijalankan dengan benar maka akan membentuk suatu penilaian yang baik dimata masyarakat. Tujuan umum dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di apotek Desa Wedomartani dan tujuan khusus yaitu membandingkan apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen terhadap pelayanan informasi obat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *non-experimental* dengan rancangan penelitian yang bersifat analitik dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, analisis *Gap*, uji *paired t-Test*, perhitungan *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*.

Hasil analisis *gap* keseluruhan dimensi pada penelitian ini yaitu <0 , yang artinya analisis *Gap* pada penelitian ini masuk dalam interval kelas negatif (terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan atau dapat disimpulkan bahwa konsumen masih belum puas). Sehingga dilakukan analisis diagram kartesius untuk mengidentifikasi beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Hasil uji hipotesis berdasarkan uji *paired t-Test* menghasilkan nilai signifikan 0,001 ($p < 0,005$). Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan (terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan).

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Pelayanan Informasi Obat, Apotek.

ABSTRACT

Pharmacy is one of the health service provider institutions for the community. In the information service the Pharmacist's role is very important, the role of the pharmacist that is carried out correctly will form a good assessment in the eyes of the community. The general objective of this study is to identify the level of consumer satisfaction with drug information services provided at the Wedomartani Village pharmacy and the specific objective is to compare whether there is a gap between the expectations and reality received by consumers regarding drug information services. This research is a type of non-experimental research with analytical research designs with a quantitative approach. In this study using a descriptive analysis medote, Gap analysis, paired t-Test test, calculation of the Cutomer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis.

The results of the gap analysis of all dimensions in this study are < 0 , which means that the gap analysis in this study is included in the negatif class internal (there is a gap between reality and expectations or it can be concluded that consumers are still not satisfied). So a cartesian diagram analysis was carried out to identify several attributes that needed improvement. The results of hypothesis testing based on the paired t-test yielded a significant value of 0,001 ($p < 0,005$). This shows that there is a significant difference (there is a gap between reality and expectations).

Keywords: customer satisfaction, drug information services, pharmacies