

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan apotek berbintang tiga yang berada di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta berdasarkan pada dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*).

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian observasional dengan menggunakan metode survei dengan rancangan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan perpaduan teknik *quota sampling* dan *simple random sampling*. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik dengan *Z-test* dan uji *Chi-square* dengan taraf kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan apotek berbintang tiga di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta (kesenjangan -0,651 atau tingkat kepuasan 84,723%); tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* (kesenjangan -0,253 atau tingkat kepuasan 96,827%); atribut terbanyak yang terpetakan pada Diagram Kartesius terletak di kuadran I.

Kesimpulan yang didapat yaitu kualitas pelayanan apotek berbintang tiga di Kecamatan Umbuharjo Kota Yogyakarta sudah sangat baik; tetapi masih ada perbedaan kepuasan pelanggan yang signifikan pada dimensi *reliability* dan *tangible*.

Kata kunci : labelisasi, apotek bintang tiga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The aim of this study is to identify customer's satisfaction of service-quality of three-star pharmacies in Umbulharjo district, Yogyakarta City which uses RATER (Reability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness) and SKAI (Standar Kompetensi Apoteker Indonesia).

This study is observasional study and using survey method on Cross Sectional Study. The samples were collected using combination of Quota sampling and simple random sampling method. The data were analyzed by statistical using Z-test and Chi-square test with 95% confidence interval.

Results of the study shows that customers are not satisfied on the service-quality of three-star pharmacies in Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta City (-0,651 gap or 84,723% satisfaction level); the highest satisfaction level were on tangible (gap -02,53 or satisfaction 96,827%); the most attribute mapped on the first quadran 1 of Cartesian Diagram, it shows the service-quality of three-star pharmacies in Umbulharjo district in Yogyakarta City was on very good quality and there are some significantly differences of the customer's satisfaction which was on reliability and tangible.

Keyword : labellation, three-star pharmacy, service quality, customer's satisfaction