

STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS LAYANAN DI APOTEK RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

Agustina Devi Nurmalasari, 1040093

Pembimbing: (I) Doddy de Queljoe, (II) Franciscus Cahyo

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah seluruh sikap dari pelanggan setelah memperoleh dan menggunakan suatu layanan. Apabila layanan yang diterima oleh pelanggan itu baik maka pelanggan akan puas, begitu pula jika layanan yang diterima tidak baik maka pelanggan tidak puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Oleh karena itu, bagi apotek dirasa perlu untuk mengukur kualitas layanan agar bisa memuaskan pelanggannya. Kualitas layanan menurut Parasuraman terdiri dari lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy* dan *assurance*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di apotek Rumah Sakit Haji Surabaya berdasarkan atas lima dimensi tersebut. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di apotek yang berusia diatas 17 tahun. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *survey* dengan alat ukur berupa kuesioner menggunakan skala *likert* 4 tingkat. Analisis data yang dipakai adalah analisa deskriptif. Dari hasil penelitian menunjukkan 51% pasien subyek penelitian menilai kualitas layanan apotek baik. Sebanyak 79% pasien subyek penelitian menilai *reliability* baik, 68% pasien subyek penelitian menilai *responsiveness* baik, 84% pasien subyek penelitian menilai *tangible* baik, 86% pasien subyek penelitian menilai *empathy* baik, 92% pasien subyek penelitian menilai *assurance* juga sudah baik.

Kata kunci: Kualitas layanan, *Service Quality*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Assurance*, *Empathy*, Apotek.