

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APOTEK DI KOTA SALATIGA

Lenny, 2008

Pembimbing : (I) Adji Prayitno, (II) Franciscus Cahyo

ABSTRAK

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi suatu apotek dalam rangka mengevaluasi posisi sekarang serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Maka dari itu diperlukan survei kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan apotek di Kota Salatiga untuk mengetahui harapan konsumen dan dimensi apa yang dianggap paling penting dilihat dari pihak konsumen maupun petugas apotek, serta untuk mengetahui apakah layanan yang ada sudah memenuhi harapan konsumen. Untuk itu, telah dilakukan survei di 12 apotek yang memberikan izin dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 262 konsumen dan 46 petugas apotek. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode *Wilcoxon Matched Pairs* dan *Friedman Two Way Anova*.

Dari hasil analisis diperoleh bahwa 5 faktor yang paling diharapkan oleh konsumen adalah keamanan tempat parkir, keamanan lingkungan apotek, jam buka apotek, kebersihan dan kelengkapan obat. Dari hasil analisis *Wilcoxon Matched Pairs* diketahui bahwa layanan apotek saat ini belum dapat memenuhi harapan konsumen. Sedangkan dari analisis *Friedman Two Way Anova* didapatkan hasil bahwa dimensi jaminan merupakan dimensi terpenting bagi konsumen dan dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang dianggap petugas penting bagi konsumen dalam layanan apotek yang diberikan. Jadi terdapat ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi petugas atas harapan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas layanan, apotek, tingkat kepuasan, Salatiga.