

**TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
APOTEK DAN PERANAN APOTEKER DALAM PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KECAMATAN GAYUNGAN
SURABAYA**

Cynthia Hapsari Kusumaningrum (1030262)
Pembimbing: (I) Doddy de Queljoe (II) Lisa Aditama

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian mengenai tanggapan konsumen terhadap kualitas layanan apotek dan peranan apoteker dalam pelayanan kefarmasian di beberapa apotek kecamatan Gayungan Surabaya, yang melibatkan 147 subjek penelitian yang seluruhnya merupakan pelanggan apotek tersebut dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *Survey*. Hasil yang didapat pada penelitian ini, *Pertama*: Berdasarkan aspek kualitas layanan secara keseluruhan dikatakan "Baik" (nilai rerata total 68,71), berdasarkan aspek dimensi kehandalan dikatakan "Baik" (nilai rerata total 48,98), berdasarkan aspek dimensi daya tanggap dikatakan "Baik" (nilai rerata total 69,39), berdasarkan aspek dimensi bukti langsung dikatakan "Baik" (nilai rerata total 62,58), berdasarkan aspek dimensi jaminan dikatakan "Baik" (nilai rerata total 64,62), berdasarkan aspek dimensi empati dikatakan "Baik" (nilai rerata total 57,46), *Kedua*: Peranan apoteker dalam pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek kecamatan Gayungan adalah "Baik" (nilai rerata = 3,1), tetapi perlu ditingkatkan lagi sehingga sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan (KEPMENKES) No.1027/Menkes/SK/IX/2004.

Kata Kunci : Kualitas layanan, peranan apoteker, pelayanan kefarmasian.

Nama : Cynthia Hapsari Kusumaningrum
NRP : 1030262
Pembimbing 1 : Drs. Doddy de Queljoe, M.S., Apt.
Pembimbing 2 : lisa Aditama, S.Si., M.Farm Klin., Apt.