

## PROFIL KUALITAS LAYANAN APOTIK DI SEMARANG SELATAN

Oleh: Alucia Witjitra (1030009)

Pembimbing: I.I. Panigoro dan Alasen Sembiring Milala

### ABSTRAK

Didalam memberikan kualitas layanan yang baik, terdapat lima dimensi tertentu, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* (Zeithaml, 1996) Telah dilakukan penelitian tentang kualitas layanan apotik di Semarang Selatan, yang melibatkan 143 subjek penelitian yang seluruhnya merupakan pelanggan apotik tersebut dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan kuisisioner skala Likert-favorable. Hasil yang didapat pada penelitian ini, pada apotik di Semarang profil dimensi kualitas layanan yang paling tinggi menurut responden adalah dimensi *emphaty*.

**Kata Kunci :** Kualitas layanan.

