

PROFIL KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APOTEK DI KOTA KUPANG

Santy Suwongso, 2007

Pembimbing: (I) Alasen Sembiring, (II) Rina Suryani.

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apotek di kota Kupang. Metode yang digunakan yaitu *Nonprobability sampling* dengan mengambil lima apotek sebagai sampel. Digunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan cara dibagikan kepada 150 responden yang seluruhnya pengguna jasa apotek dan hanya 125 kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut dengan menggunakan metode statistika. Metode yang digunakan adalah uji dua sampel berpasangan Wilcoxon dengan program komputer SPSS dengan hasil yang diperoleh yaitu pelayanan yang diberikan oleh apotek belum memenuhi harapan pengguna jasa apotek di kota Kupang. Dari lima dimensi pelayanan yaitu *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty*, yang dianggap paling penting yaitu Dimensi *Assurance*, dan yang dinilai sudah baik pelayanannya juga adalah dimensi *Assurance*, *Responsiveness* dan *Emphaty* sedangkan dimensi *Tangibles* dan *Reliability* masih belum memenuhi harapan pengguna jasa apotek. Dari hasil penelitian, tiga prioritas utama responden kota Kupang dalam memilih apotek adalah harga, kelengkapan obat dan mutu pelayanan.

KATA KUNCI: kualitas pelayanan apotek, kepuasan konsumen.