

**PROFIL KUALITAS LAYANAN APOTIK YAYASAN KESEHATAN  
PT.TELKOM DI APOTEK CITRA KOPEGTEL SURABAYA**

Oleh: Prisayani Kandora (1030094)

Pembimbing: Dra. Rina Suryani, MSi., Apt. dan Franciscus Cahyo K., SSi., Apt.

**ABSTRAK**

Telah dilakukan penelitian mengenai profil kualitas layanan apotik yayasan kesehatan PT. Telkom di apotek Citra Kopegtel Surabaya. Apotek Citra Kopegtel Surabaya ini dibagi menjadi dua tempat, yaitu apotek Citra Ketintang dan apotek Citra Kanwa. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: *responsiveness* (Dimensi Ketanggapan), *Reliability* (Dimensi Keandalan), *Assurance* (Dimensi Jaminan), *Empathy* (Dimensi Empati), dan *Tangible* (Dimensi Bukti Fisik). Penelitian melibatkan 100 pasien dengan metode *non-probability sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *survey*. Hasil yang didapat pada penelitian ini, pada apotek Citra Ketintang profil dimensi kualitas layanan yang sesuai dengan penilaian pasien adalah seluruh pasien memilih *tangible*. Sedangkan pada apotek Citra Kanwa, dimensi yang paling baik adalah *responsiveness*.

