

## PROFIL KUALITAS LAYANAN APOTIK DI SAMARINDA

Oleh: Astriany Fahrianty (1030235)

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*. Telah dilakukan penelitian tentang kualitas layanan apotik di Samarinda, yang melibatkan 135 subyek penelitian dan seluruhnya merupakan pelanggan apotik tersebut dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan kuisisioner skala Likert. Hasil penelitian yang didapat pada penelitian ini, bahwa pada apotik di Samarinda profil kualitas layanan dinilai baik dan profil dimensi kualitas layanan yang paling baik menurut responden adalah dimensi *tangibles*.

**Kata Kunci** : Kualitas layanan.

