

# **HARAPAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN APOTEK PERAN APOTEKER YANG BERADA DI WILAYAH SURABAYA TIMUR**

Jacqueline Apreyeculia Tjong., 2013  
Pembimbing: (1) Endang Wahjuningsih (2) Ike Dhiah R

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan kepercayaan konsumen Apotek yang berada di Wilayah Surabaya Timur. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif. Metode sampling yang dipakai adalah *Purposive Sampling*. Populasi penelitian adalah konsumen yang berkunjung ke Apotek. Diperoleh sampel sebanyak 141 dimana ini telah melebihi target minimum yaitu 96, sampel diperoleh dari beberapa Apotek yang didasarkan tujuh kecamatan yang ada di wilayah Surabaya Timur. Metode pengambilan data dilakukan dengan pembagian kuesioner dan juga dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tambahan. Harapan terpenting bagi konsumen adalah Apoteker memiliki pengetahuan yang lebih mengenai obat dengan nilai 82,27%. Konsumen sangat menginginkan sebuah informasi yang jelas dan akurat secara langsung dari Apoteker. Berdasarkan Uji Mann-Whitney, didapatkan tidak ada perbedaan harapan antara konsumen yang pernah memperoleh pelayanan secara langsung dari Apoteker maupun yang tidak pernah, dimana nilai p untuk semua item terkait harapan memiliki nilai  $p > 0.05$ . Kepercayaan 89 konsumen yang memperoleh pelayanan langsung dari Apoteker terkait jenis-jenis informasi yang dipercaya adalah pemberian saran mengenai obat non-resep, cara mengkonsumsi obat, dan cara mengatasi penyakit-penyakit ringan seperti sakit kepala, batuk dan pilek, diare, konstipasi dan wasir. Informasi terkait produk herbal masih belum dikenal oleh konsumen yang diterimanya dari Apoteker.

**Kata kunci:** Harapan, Kepercayaan, Konsumen, Apoteker, Informasi

# **EXPECTATION DAN TRUST OF PHARMACY'S CUSTOMER TOWARD THE PHARMACIST ROLE AT EAST SURABAYA**

Jacqueline Apreyeculia Tjong., 2013  
Pembimbing: (1) Endang Wahjuningsih (2) Ike Dhiah R

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to determine the expectation and trust of the drugstore's consumer that located in East Region of Surabaya. This research was conducted with descriptive methods. Purposive sampling was used for the sampling method. The study's population is consumers who visit the drugstores. Obtained 141 samples which have exceeded the minimum target that is 96, samples were obtained from several drugstores that are based on seven districts in East region of Surabaya. The method of data collection was done by questionnaires and interviews were conducted to obtain additional information. The most important expectation for consumers was the pharmacists have more knowledge about drugs with a value of 82.27%. Consumers really want a clear and accurate information directly from the pharmacist. Based on the Mann-Whitney test, founded that there wasn't any difference between the expectations of consumers who never received services directly from a pharmacist or not, where p values for all related items expectation value was  $p > 0.05$ . 89 consumer's trust that gained direct services from the pharmacists related to trusted information's type was : presentation of advice on non-prescription drugs, how to consume drugs and how to deal with minor ailments such as headaches, coughs and colds, diarrhea, constipation and hemorrhoids. Information related to herbal products wasn't known by the consumer that receives from the pharmacist.

**Keywords:** Expectation, Trust, Consumers, Pharmacists, Information