

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURWATI
JURUSAN FARMASI
Laporan Tugas Akhir, Oktober 2024**

Nabilla Putri Tsabita

**Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian
Di Apotek K-24 Jagabaya Menggunakan Metode *Servqual***

xx + 105 halaman, 13 tabel, 6 gambar dan 12 lampiran

ABSTRAK

Banyaknya apotek menimbulkan banyak persaingan bisnis antar apotek satu dan apotek lainnya, sehingga mengakibatkan apotek berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat konsumen untuk membeli kembali di apotek yang sama. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya. Metode penelitian survei dengan memberikan kuesioner kepada konsumen offline dan menggunakan *google form* untuk konsumen online. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan *Microsoft Office Excel 2010*. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan tabel dan grafik. Berdasarkan nilai persentase yang dirasakan konsumen dari tiap dimensi secara keseluruhan dari nilai kepuasan yang dirasakan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek namun belum memenuhi nilai harapan konsumen.

Kata Kunci : pelayanan kefarmasian, apotek K-24, tingkat kepuasan.

Daftar Bacaan : 42 (2006-2023)

**POLYTHEMICAL OF HEALTH TANJUNGPUR
PHARMACEUTICAL DEPARTMENT
Final Project Report, October 2024**

Nabilla Putri Tsabita

Description of the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the K-24 Jagabaya pharmacy using the SERVQUAL method.

xx + 105 pages, 13 tables, 6 pictures and 12 attachments

ABSTRACT

The large number of pharmacies creates a lot of business competition between one pharmacy and another, resulting in pharmacies competing to improve the quality of their services. The quality of health services such as in pharmacies depends on consumer needs and demands related to satisfaction. Consumer satisfaction can influence consumer interest in repurchasing at the same pharmacy. The research design used is descriptive research with a quantitative approach.

This research aims to obtain information about the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the K-24 Jagabaya pharmacy. Survey research method by giving questionnaires to offline consumers and using Google forms for online consumers. The data obtained in this research was processed using Microsoft Office Excel 2010. Presentation of the data in this research uses tables and graphs. Based on the percentage value felt by consumers from each dimension, the overall satisfaction value felt by consumers is satisfied with the services provided by pharmacy staff but has not met consumer expectations

Keywords : pharmaceutical services, K-24 jagabaya pharmacy, satisfaction level.

Reading list : 42 (2006-2023)