

EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SATU TUNGGAL FARMA GRESIK

NIKMATU ZUHRO

ABSTRAK

Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pada saat ini paradigma pelayanan kefarmasian telah bergeser dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Dengan adanya persaingan bisnis apotek yang semakin tinggi, maka apotek diharuskan untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Satu Tunggal Farma Gresik. Data diambil menggunakan kuesioner terhadap konsumen yang membeli obat di Apotek Satu Tunggal Farma. Pengukuran kepuasan konsumen ini dilakukan kepada 30 responden selama bulan April 2019 sampai dengan bulan Juni 2019 dengan metode *Accidental Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Apotek Satu Tunggal Farma yaitu Puas, hal ini ditunjukkan dari nilai rata-rata kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan sebesar 3,99.

Kata kunci : *Apotek, Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan*