

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat yang dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Perbekalan farmasi meliputi: obat, bahan obat, bahan asli Indonesia (*simplisia*), Obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik. Produk yang ditawarkan suatu apotek hampir serupa dengan yang ditawarkan oleh apotek lain, sehingga pelanggan dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek. Oleh karena itu, setiap apotek berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Leebov, 1994).

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan barang atau jasa dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di apotek (Krowinski dan Tjiptono 1996).

Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan pula sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha apotek. Mutu pelayanan dikatakan baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima sudah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Sebaliknya mutu pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari

apayang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian melalui kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek (Kotler, 2000).

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Selain untuk promosi apotek, pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan apotek pada pelanggannya. Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di apotek (Barnes, 2003).

Penelitian ini dilakukan agar dapat menjadi masukan dan pembelajaran bagi peneliti dan bagi Apotek Mida Farma Gresik agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, karena selama ini apoteker dan teknis kefarmasian masih belum mengetahui bagaimana pendapat pelanggan dan masyarakat mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin menganalisa pendapat pelanggan terhadap pelayanan farmasi di apotek dengan cara mengukur tingkat kepuasan dalam pelayanannya (Barnes, 2003).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mida Farma Gresik ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Mida Farma Gresik”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Mida Farma Gresik” ini, memiliki beberapa manfaat yang meliputi :

1. Manfaat bagi penulis

Dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam kinerja pelayanan di Apotek Mida Farma Gresik serta untuk meningkatkan kualitas dan mutu dalam pelayanan dibidang farmasi.

2. Manfaat bagi instansi

Dapat memberikan masukan bagi apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan pegawai dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan farmasi di apotek Mida Farma Gresik.

3. Manfaat bagi peneliti lain

Laporan ini dapat digunakan untuk referensi terkait tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Mida Farma Gresik.

