

## ABSTRAK

Fatikasari, Ninis Dwi. 2022. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Di Kabupaten Malang*. Karya Tulis Ilmiah Akademi Putra Indonesia Malang. Pembimbing : Anggraeni In Oktavina, S.P., M,Ling.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pelanggan

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X di Kabupaten Malang. Rancangan penelitian ini menggunakan deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli di apotek dengan menggunakan resep maupun non resep. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 78 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan pada dimensi keandalan diperoleh presentase skor 82,81%, Pada dimensi ketanggapan diperoleh presentase skor 83,45%, Pada dimensi jaminan diperoleh presentase skor 84,41%, Pada dimensi empati diperoleh presentase skor 86,53%, Pada dimensi berwujud diperoleh presentase skor 75,46%. Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X di Kabupaten Malang menunjukkan kriteria sangat puas dengan presentase skor 81,00%.

## ABSTRACT

Fatikasari, Ninis Dwi. 2022. *Level of Customer Satisfaction with Pharmaceutical Services at Pharmacy X in Malang Regency*. Scientific Writing of the Akademi Putra Indonesia Malang. Supervisor : Anggraeni In Oktavina, S.P., M,Ling

Keywords: Pharmacy, Pharmaceutical Services, Customer Satisfaction

A pharmacy is a place where pharmaceutical work is carried out and the distribution of pharmaceutical preparations to the public. Pharmaceutical services aim to prevent and resolve health-related problems. One of the indicators used to analyze the service quality of the pharmacy is to measure the level of customer satisfaction. This study aims to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at Apotek X in Malang Regency. This research design uses descriptive. The instrument used is a questionnaire. The population of this research is all customers who buy at pharmacies using prescription or non-prescription. The sample used in this study used a purposive sampling method that met the inclusion criteria. The sample size is 78 respondents. The results of this study indicate that the reliability dimension obtained a percentage score of 82.81%, the responsiveness dimension obtained a score percentage of 83.45%, the assurance dimension obtained a score percentage of 84.26%, the empathy dimension obtained a score percentage of 84.41%, on the dimension of tangible percentage score obtained 75.46%. The researcher concludes that the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at Apotek X in Malang Regency shows the criteria for being very satisfied with the percentage score of 81.00%.