

## ABSTRAK

Berelyano, Yuandri. 2022. *Tingkat Kepuasan Konsumen Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Al-Fatihah Farma Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Pembimbing: Fitri Eka Lestari, S. Gz., M. Biomed

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Konsumen, Pelayanan Farmasi.

Kepuasan konsumen adalah suatu hal penting yang harus diprioritaskan oleh apotek dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan di apotek adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Al-Fatihah Farma Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Rancangan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survey. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli obat di Apotek Al-Fatihah Farma selama bulan mei 2022 yang berjumlah 436 pasien sedangkan besarnya sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil perhitungan pada masing-masing indikator diperoleh berdasarkan dimensi kehandalan diperoleh persentase skor 83,15%, dimensi ketanggapan diperoleh persentase skor 84,45%, dimensi empati diperoleh persentase skor 84,75%, dimensi jaminan diperoleh persentase skor 82,75% dan dimensi bukti fisik diperoleh persentase skor 85,1%. Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Al-Fatihah Farma Kecamatan Lowokwaru Kota Malang menunjukkan kriteria sangat puas dengan persentase skor 84,04%.

## ***ABSTRACT***

Berelyano, Yuandri. 2022. *The Level of Consumer Satisfaction Pharmaceutical Service at Apotek Al-Fatihah Farma, Lowokwaru District, Malang City*. Scientific Paper. Putra Indonesia Pharmacy Academy Malang. Supervisor: Fitri Eka Lestari, S. Gz., M. Biomed

Key Words: Consumer Satisfaction, Pharmacy Services, Pharmacies.

Consumer satisfaction is an important thing that must be prioritized by pharmacies in carrying out their functions as a means of pharmaceutical services. Pharmaceutical services aim to prevent and resolve health-related problems. One of the indicators used in pharmacies is to measure the level of consumer satisfaction. This study aims to determine the level of consumer satisfaction pharmaceutical services at Apotek Al-Fatihah Farma, Lowokwaru District, Malang City. The design in this research is descriptive with survey method. The instrument used is a questionnaire. The population in this study are all consumers who buy drugs at Al-Fatihah Farm Pharmacies in May 2022 totaling 436 people, while the sample size is 100 respondents. From the results of calculations on each indicator obtained based on the dimension of reliability obtained a percentage score of 83,15%, the dimension of responsiveness obtained a percentage score of 84,45%, the dimension of empathy obtained a percentage score of 84.75%, the dimension of assurance obtained a percentage score of 82,75% and the dimensions of tangible obtained a percentage score of 85.1%. The researcher concludes that the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Al-Fatihah Farma Pharmacy, Lowokwaru District, Malang City shows the criteria for being very satisfied with the percentage score of 84.04%.

