

ABSTRAK

YUYUN YUNIATI, 2022, TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK KASIH TERJALIN KEC. PREMBUN KAB. KEBUMEN, KARYA TULIS ILMIAH, PROGRAM STUDI D-III FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA. Dibimbing oleh apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M. Si.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah merupakan usaha masyarakat untuk menjaga kesehatannya sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen swamedikasi dalam 5 dimensi pelayanan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengisian kuisioner oleh responden dan di analisa dengan menggunakan *microsoft excel* dan SPSS dalam bentuk tabel dan diagram.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen dalam dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 84,76% memiliki kategori puas, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 88,90% memiliki kategori sangat puas, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 89,70% memiliki kategori sangat puas, dimensi empati (*empathy*) sebesar 93,27% memiliki kategori sangat puas dan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 85,39% memiliki kategori puas.

Kata kunci : kepuasan, swamedikasi, apotek

ABSTRACT

YUYUN YUNIATI, 2022, CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF SWAMEDICATION WITHOUT PRESCRIPTION DRUG SERVICES IN APOTEK KASIH TERJALIN KEC. PREMBUN KAB. KEBUMEN, SCIENTIFIC WORKS, D-III PHARMACEUTICAL STUDY PROGRAM, FACULTY OF PHARMACEUTICAL, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Supervised by apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M. Si.

Consumer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that come from a comparison between his impression of the performance or results of a product and his expectations. Self-medication is a community effort to maintain their own health. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of self-medication consumers in 5 service dimensions, namely the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of empathy, and the dimension of physical evidence.

This study uses a quantitative descriptive method by filling out questionnaires by respondents and analyzed using Microsoft Excel and SPSS in the form of tables and diagrams.

The results showed that the level of customer satisfaction in the reliability dimension was 84.76%, in the satisfied category, the responsiveness dimension in 88.90% in the very satisfied category, and in the assurance dimension, 89.70% in the very satisfied category. , the dimension of empathy (empathy) of 93.27% has the category of very satisfied and the dimension of physical evidence (tangible) of 85.39% has the category of being satisfied.

Keywords: satisfaction, self-medication, pharmac