

INTISARI

IRPAN, 2016, ANALISIS *Gap* PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR TAHUN 2016.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja tenaga farmasi dengan harapan pasien atau konsumen Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan pada 105 pasien atau konsumen dengan pengambilan sampel dilakukan secara *total sampling* di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Data dari korelasi antara variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi berganda dan analisis *gap*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor faktor Bukti Fisik (85,1%), Kehandalan (84,3%), Daya Tanggap (86,8%), Jaminan Kepastian (88,8%), Kepedulian (87,2%) dan rata-rata kepuasan pasien 86,0% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi. Urutan nilai *gap* dari terbesar hingga yang terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut; Kehandalan (-0,55); Bukti fisik (-0,50); Daya tanggap (-0,46); Jaminan kepastian (-0,39); dan Kepedulian (-0,44.)

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien dan Analisis *Gap*

ABSTRACT

IRPAN, 2016, A GAP ANALYSIS ON THE EFFECT OF PHARMACY'S SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN KAMPUNG ARAB PHARMACY IN TANJUNG SELOR IN 2016.

Pharmacy service is a direct service responsible to patients. Customer service level could be measured by comparing the customers' expected service quality and the service they actually received. This study aimed to find out the compatibility of pharmacy officers' performance and the patients or customers' expectation in Kampung Arab Pharmacy in Tanjung Selor.

This research was conducted using questionnaire given to 105 patients or customers using total sampling technique in Kampung Arab Pharmacy in Tanjung Selor. Data of correlation between independent variable (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) and dependent variable (customer satisfaction) were analyzed using simple linear regression, multiple regression analysis and gap analysis.

The result of research showed that the percentage of customer (patient) satisfaction in Kampung Arab Pharmacy in Tanjung Selor was 85.1% for tangibles, 84.3% for reliability, 86,8% for responsiveness, 88.8% for assurance and 87.2% for empathy, and the mean customer satisfaction was 86.0% meaning that the score of satisfaction was very high. The gap scores of the five dimensions in descending order were as follow: reliability (-0.55), tangibles (-0.50), responsiveness (-0.46), assurance (-0.39), and empathy (-0.44).

Keywords: Pharmacy Service, Customer Satisfaction, and Gap Analysis