

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal utama untuk membantu mengoptimalkan kesehatan, masyarakat bisa menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sudah ada. Menurut UU No. 36 tahun 2009, fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Terkait hal tersebut dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen apotek x di bantul. Sehingga dapat memberikan evaluasi kedepannya menjadi lebih baik terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen apotek x di bantul.

Penelitian ini termasuk metode penelitian non-eksperimental secara deskriptif dan melakukan interaksi langsung antara penelitian dengan responden. Sampel konsumen apotek menggunakan metode *non probability sampling* yang sasaran atau sampel telah ditentukan dengan syarat tertentu. Kriteria sampel konsumen pernah berkunjung ke apotek x minimal lebih dari 1 kali, membeli obat dengan resep ataupun non resep, berumur 18-60 tahun, bisa berkomunikasi dan membaca dengan baik. Analisis data menggunakan Microsoft office exel 2013 dan SPSS 25.0.

Hasil penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 317 responden apotek untuk kualitas pelayanan dengan persentase 97,23% sedangkan untuk hasil kepuasan konsumen sebesar 99,86%. Kesimpulan penelitian ini untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen apotek x di bantul terkategorikan baik dan menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan di keseluruhan faktor terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : apotek, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Health service is the main thing to help optimize health, and the people can use the facility of health service that has existed. According to the Laws no.36/ 2009, the facility of health service is a device or place used to hold health service effort. Related to it, this research aims at finding out the influence of service quality towards the consumer satisfaction of pharmacy X in Bantul in order to give an evaluation to make it better in the future related to the service quality towards consumer satisfaction in pharmacy X in Bantul.

This research was a non-experimental research method with a descriptive approach and having a direct interaction between the researcher and the respondents. The sample taking of the pharmacy consumer used non-probability sampling method whose target or sample has been determined with certain requirements. The criteria of consumer samples have been visited at pharmacy x at least more than 1 time, to buy medicines with a prescription or non-prescription, aged 18-60, can communicate and read well. Data analysis uses Microsoft Office Exel 2013 and SPSS 25.0.

The research results using a sample of 317 respondents of the pharmacy are that the service quality has a percentage of 97.23%, while consumer satisfaction is 99.86%. It can be concluded that the influence of the service quality towards the consumer satisfaction of pharmacy X in Bantul is categorized as good and it shows that there is a significant influence of the service quality in all factors towards consumer satisfaction.

Keywords: *pharmacy, service quality, consumer satisfaction*