ABSTRAK

Salah satu contoh mengenai bisnis yang memiliki persaingan yang kompetitif dalam menjalankan bisnisnya yaitu Apotek. Kualitas pelayanan Apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Apotek yang sama. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan hasil analisis kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Apotek Yana Medical Center sudah memenuhi harapan pelanggannya atau tidak dan mendapatkan nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Dalam Penelitian ini, pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Apotek dilakukan dengan metode Servqual dengan dimensi kualitas pelayanan Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurances (Jaminan), Emphaty (Empati). Atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dianalisis menggunakan Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil analisis Servqual, pelanggan Apotek Yana Medical Center hanya puas terhadap 4 dari 27 atribut kualitas pelayanan yang diteliti. Nilai kesenjangan (gap) dari dimensi kualitas pelayanan Assurances, Reliability, Responsiveness, Tangibles dan Emphaty berturut-turut yaitu (-0,115), (-0,152), (0,256), (-0,281) dan (-0,327). Dari keseluruhan atribut pelayanan yang telah diteliti, para pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Yana Medical Center yang ditunjukan dengan nilai Customer Satisfaction Index sebsar 78,463%.. Berdasarkan hasil analisis dengan Diagram Kartesius, atribut yang berada pada kuadran I atau yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu karyawan apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati) dan Jaminan karyawan apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Apotek, Atribut Pelayanan, *Servqual*, *Customer satisfaction Index*, *Diagram Kartesius*