

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (PP RI No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian). Penelitian ini perlu melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan di Apotek Condong Catur, untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pelanggan dikarenakan jumlah pelanggan di 4 tahun terakhir belakangan ini yang semakin berkurang. Maka dari itu perlu untuk diketahui harapan pelanggan atau atribut pelayanan yang dipentingkan oleh konsumen serta perbandingan antara tingkat kepuasan konsumen terhadap kondisi kinerja pelayan yang diberikan oleh Apotek Condong Catur. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu, Service Quality untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pelanggan dan Importance Performance Analysis untuk mengklasifikasikan atribut berdasarkan prioritas perbaikannya. Teknik pengambilan datanya dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada 70 responden Apotek Condong Catur. Hasil dari penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pelanggan yang masih kurang memuaskan adalah karyawan selalu melakukan 3S (senyum, salam, sapa) (P16) dengan skor gap sebesar -1,33 dengan tingkat kepuasannya sebesar 2,93, Apoteker yang tepat dalam memberikan obat (P10) dengan skor gap sebesar -1,27 dengan tingkat kepuasannya sebesar 2,99, penyampaian informasi yang tepat tentang harga obat (P9) dengan skor gap sebesar -1,24 dengan tingkat kepuasannya sebesar 2,89, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pelanggan yang belum jelas. (P14) dengan skor gap sebesar -1,1 dengan tingkat kepuasannya sebesar 2,86.

Kata kunci: Apotek, Servqual, IPA, gap, Diagram Kartesius, dan Kepuasan Pelanggan.