

# RINGKASAN

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

## RESEP DI APOTEK SEHAT MEDIKA SURABAYA SELAMA PERIODE

FEBRUARI – APRIL 2021

Widya Wardati Kamelia

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Jika hasil yang diperoleh di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, tetapi jika pelanggan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep yang dapat dilihat dari 5 parameter kepuasan yaitu : *Responsiveness*, *Reability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.

Dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – April 2021 di Apotek Sehat Medika Surabaya, dengan jumlah sampel 78 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Kuesioner yang digunakan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Data dianalisis dengan membandingkan antara persepsi dan harapan menggunakan analisa gap *servqual* dan diagram kartesius menggunakan program *SPSS* .

Pada hasil yang diperoleh pada analisa *servqual* dimensi ketanggapan memperoleh nilai rata-rata gap 0,17 (95,83), kehandalan memperoleh nilai rata-rata gap 0,06 (98,63%), jaminan memperoleh nilai rata-rata gap 0,06 (98,68%), empati memperoleh nilai rata-rata gap 0,06 (98,65%), bukti fisik memperoleh nilai rata-rata gap -0,39 (91,79%). Dari seluruh dimensi yang terpetakan pada diagram kartesius hasil terbanya adalah pada kuadran II dan menunjukkan bahwa kualitas layanan di Apotek Sehat Medika Surabaya cukup baik.