

ABSTRAK

Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek Ratanca Resapombo Doko Kabupaten Blitar

Apotek merupakan suatu sarana pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian oleh apoteker. Apotek berperan sebagai sarana atau tempat pelayanan kesehatan yang berkewajiban untuk menyalurkan fungsi pengelolaan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai yang dibutuhkan masyarakat. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Kepuasan konsumen yang diterima dapat dilihat dengan metode *service quality* yang membagi kualitas layanan ke dalam 5 dimensi, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di apotek. Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Apotek Ratanca Farma dengan jumlah sampel 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner hubungan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di apotek ratanca resapombo. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah dengan program statistik menggunakan uji *spearman* menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara mutu dengan kepuasan. Ditunjukkan dengan nilai korelasi (r) sebesar 0,447 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < \alpha$, $\alpha = 0,05$ yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. artinya terdapat korelasi antara mutu dengan kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, Pelayanan Swamedikasi, Apotek, Kualitas Pelayanan