

## ABSTRAK

Rozan Catur Febriyanto

### **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Se-Kecamatan Kedungwuni**

Pelayanan obat tanpa resep merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek se-kecamatan Kedungwuni. Kepuasan konsumen diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dan teknik pengumpulan sampel adalah *purposive sampling*. Melibatkan 77 responden dari 7 apotek dikecamatan Kedungwuni Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh jawaban responden Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) 85%, dimensi *reliability* (Kehandalan) 83%, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) 84%, pada dimensi *Empathy* (empati) 84%, dan dimensi *Assurance* (jaminan) 78%. Nilai rata-rata diseluruh dimensi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep dibeberapa apotek se-kecamatan kedungwuni didapatkan sebesar 83% termasuk dalam kategori sangat puas. Peneliti berharap pelayanan kefarmasian di apotek se-kecamatan kedungwuni lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan konsumen memastikan kesesuaian menyeluruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian diapotek.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Obat tanpa Resep, Apotek.