

ABSTRAK

Nurhalimah

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN PENERAPAN DIGITAL FARMASI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN PASIEN DI APOTEK SE KOTA PEKALONGAN

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan atau pasien. Dengan penerapan pelayanan prima yang sesuai standar maka dapat membuat pelanggan atau pasien merasa puas dengan pelayanan di tempat tersebut. Dengan pasien merasa puas pada pelayanan tersebut maka dapat membuat pelanggan atau pasien tertarik untuk mengunjungi apotek pelayanan terbaik itu. Menurut data DINKES tahun 2024 data apotek di Kota Pekalongan sebanyak 69 apotek. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan digital farmasi terhadap minat kunjungan pasien di apotek se kota Pekalongan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional dengan pengambilan sampel secara purposive sampling serta dengan membagikan kuesioner. Pasien yang berkunjung ke apotek untuk membeli obat sebagian berumur 20-35 tahun (37,6%) dan sebagian kecil pada umur 66-80 tahun (5,9%). Hasil uji pada pengaruh pelayanan prima terhadap minat kunjungan pasien di apotek diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Kemudian pada pengaruh penerapan digital farmasi terhadap minat kunjungan pasien di apotek diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. dan pada pengaruh pelayanan prima dan penerapan digital farmasi terhadap minat kunjungan pasien di apotek diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara ketiga variabel yaitu pelayanan prima, digital farmasi dan minat kunjungan pasien.

Kata kunci : Digital Farmasi, Minat Kunjungan Pasien, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Nurhalimah

ANALYSIS OF THE EFFECT OF EXCELLENT SERVICE AND THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL PHARMACY ON PATIENT VISIT INTEREST IN PHARMACIES IN PEKALONGAN CITY

Excellent service is the best service provided to customers or patients. The implementation of excellent service that meets the standards can make customers or patients feel satisfied with the service in place. With patients feeling satisfied with the service, it can make customers or patients interested in visiting the best-service pharmacy. According to data from the 2024 DINKES, the data on pharmacies in Pekalongan City is 69 pharmacies. The purpose of this study is to determine the effect of excellent service and digital pharmacy on the interest of patient visits in pharmacies throughout the city of Pekalongan. This study is quantitative research with an observational descriptive approach with purposive sampling and distributing questionnaires. Patients who visit pharmacies to buy drugs are partly aged 20-35 years (37.6%), and a small proportion are aged 66-80 years (5.9%). The results of the test on the effect of excellent service on patient interest in visiting pharmacies were obtained with a Sig. (2-tailed) value of $0.000 < 0.05$. Then on the effect of the application of digital pharmacy on the interest of patient visits in pharmacies, the value of Sig. (2-tailed) was obtained of $0.000 < 0.05$. and on the influence of excellent service and the application of digital pharmacy on the interest of patient visits in pharmacies, a value of Sig. (2-tailed) of $0.000 < 0.05$ was obtained. The results showed that there is a relationship between the three variables, namely excellent service, digital pharmacy and patient visit interest.

Keywords : *Digital Pharmacy, Patient Visit Interest, Excellent Service*