

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK FARMASI 89 DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Alboin Sihite

20612010043

ABSTRAK

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan realita konsumen terkait pelayanan yang diberikan pihak Apotek Farmasi 89. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang ke Apotek Farmasi 89 dengan jumlah sampel 100 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik sampel *random sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil kuadran IPA, kuadran yang perlu diprioritaskan atau diutamakan dalam perbaikan kinerjanya terlebih dahulu yaitu kuadran I yaitu pada atribut ke 7 dan ke 8.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Pelayanan dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

**ANALYSIS OF CONSUMER RESPONSIBILITIES CONTAINED
WITH PRESCRIPTION-FREE MEDICAL SERVICES IN
FARMACY APTICS 89 WITHOUT IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHOD**

Alboin Sihite

20612010043

ABSTRACT

Abstract Customer satisfaction or dissatisfaction is the customer's response to an evaluation of the perceived discrepancy between previous expectations and the actual performance of the product experienced after use. This research aims to find out the expectations and realities of consumers related to the services provided by Pharmacy 89. This type of research is descriptive research carried out to describe a condition or phenomenon. The data sources used in this study use questionnaires. The population in this study is a consumer who has come to Pharmacy 89 with a total sample of 100 respondents. The samples in this study used probability sampling method with random sampler technique. Data analysis techniques in this study use the method of Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the IPA Quadrant, the quadrants that need to be prioritized or prioritized in performance improvement first are quadrant I, i.e. at the 7th and 8th attributes.

Keywords: Customer Satisfaction, Services and Importance Performance Analysis (IPA)