

INTISARI

Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pelanggan sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak terhadap minat pelanggan untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi dari mulut ke mulut bagi calon pelanggan lain yang dapat berpengaruh sangat positif bagi usaha. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa.

Penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan didapatkan dari penyebaban kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian yaitu dimensi fasilitas berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*). Analisis data yang digunakan menggunakan uji *chi square*.

Dari hasil yang dilakukan pada 99 responden menggunakan uji chi square dengan $\alpha=0,05$ dengan taraf signifikan $p<\alpha$. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dinyatakan dengan nilai $p=0,000$ dimana nilai $p<\alpha$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa, Kabupaten Pematang 2021.

Kata kunci: apotek, desa banjardawa, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan