

## INTISARI

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di Apotek. Semakin banyaknya apotek, maka konsumen semakin menuntut pelayanan kefarmasian yang sebaik mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase faktor kepuasan di Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021 dan mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survei). Sampel adalah seluruh pasien yang datang ke Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021 dan memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut berusia 14 – 65 tahun, dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuisioner, kemudian dianalisis dengan analisis asumsi dasar meliputi analisis regresi linear berganda. Jumlah responden yang didapatkan dari Apotek A sebanyak 136 responden dan dari Apotek B sebanyak 120 responden. Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek A sebesar 62,5% dan di Apotek B sebesar 46,9%. Hasil penelitian di Apotek A menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan dimensi *tangibel* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Di Apotek B dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apotek

## ABSTRACT

The level of patient satisfaction is one indicator in measuring the success of pharmaceutical services at the drug store. Consumers demand pharmaceutical services with the more existence of drug stores. This study aims to determine the percentage of the satisfaction factor at drug store A and drug store B in Surakarta in January 2021. Besides, this study also aims to determine the effect of the dimensions of service quality on patient satisfaction. This research is non-experimental research with a descriptive design (survey research). The sample includes all patients from drug store A and drug store B in Surakarta at the period of January 2021 and meets the following inclusion criteria namely aged 14 - 65 years, can communicate well, and are willing to be respondents in this study. The questionnaire data were analyzed using the basic assumption analysis, namely multiple linear regression analysis. The number of respondents in drug store A was 136 respondents and drug store B was 120 respondents. The percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services at drug store A was 62.5% and at drug store B was 46.9%. The results of the research at drug store A show that the dimensions of reliability, assurance, and empathy do not affect patient satisfaction, while the tangible and responsiveness dimensions affect patient satisfaction. In the drug store, B, tangible, reliability, and assurance dimensions do not affect patient satisfaction, while responsiveness and empathy dimensions affect patient satisfaction.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Drug Store

