

ABSTRAK

MODEL BISNIS APOTEK DAN POJOK DIET SEHAT BERBASIS KUALITAS LAYANAN DAN *SERVICESCAPE*

Annasia Sophia Dewi

17/422798/PEK/23644

Industri kesehatan di Indonesia masih memiliki potensi yang sangat besar. Apotek yang merupakan salah satu mata rantai dalam industri layanan kesehatan, kini harus berinovasi ditengah persaingan dengan memberikan layanan yang berkualitas dan juga menawarkan layanan kesehatan lainnya yang dapat mendukung penjualan. Fenomena obesitas, berat badan berlebih, kasus diet ekstrem yang membahayakan kesehatan, obat-obat diet berbahaya hingga maraknya klinik pelangsing abal-abal menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Dengan adanya Pojok Diet Sehat, diharapkan dapat memberikan solusi sehat bagi masalah berat badan dengan cara yang sehat dan aman. Bisnis Apotek dan Pojok Diet diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan dengan pelayanan yang memuaskan.

Penelitian bertujuan mengkaji pemenuhan prioritas keinginan pelanggan dalam layanan, mengkaji aspek lingkungan layanan, dan merancang model bisnis untuk Apotek dan Pojok Diet Sehat. Metode yang digunakan yaitu analisis kuantitatif deskriptif dengan mengkombinasikan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan wawancara yang digunakan untuk melakukan analisis kuantitatif deskriptif. Hasil analisis kuesioner berbasis dimensi *service quality* berupa prioritas keinginan pelanggan dalam layanan dan hasil wawancara berbasis lingkungan layanan (*servicescape*) menjadi dasar dalam merancang proposisi nilai dalam kanvas model bisnis. Proposisi nilai inilah yang menjadi titik awal untuk mengidentifikasi blok-blok lainnya dalam kanvas model bisnis.

Adapun hasil kuesioner menunjukan urutan prioritas kepentingan pelanggan berturut-turut adalah Ketepatan penyediaan obat, Ruangan terlihat bersih, rapih dan nyaman, Apoteker memiliki pengetahuan yang baik mengenai obat-obatan, Petugas bersikap sigap dan ramah, dan Fasilitas yang lengkap. Berdasarkan hasil tersebut, maka didapat proposisi nilai yaitu Ketepatan obat yang manjur bagi pelanggan, Kenyamanan pada saat pelanggan membeli dan menunggu obat, Memiliki apoteker yang unggul dan berpengalaman, Apotek dengan pelayanan prima (*service excellent*), dan Memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai. Hasil analisis *servicescape* digunakan untuk mendukung dimensi tangible, yang juga dijadikan sebagai tambahan proposisi nilai dalam model bisnis yaitu Memiliki kualitas lingkungan layanan yang mendukung kenyamanan konsumen.

Kata Kunci: Apotek, Pojok Diet Sehat, Layanan Kesehatan, Kualitas Layanan, *Servicescape*, Kanvas Model Bisnis, Proposisi Nilai, *Customer*

ABSTRACT

BUSINESS MODEL OF PHARMACY AND HEALTHY DIET CORNER BASED ON QUALITY SERVICE AND SERVICESCAPE

Annasia Sophia Dewi

17/422798/PEK/23644

The health industry in Indonesia still has enormous potential. As one of the links in the healthcare industry, pharmacies must innovate in the competition by providing quality services and offering health services that can increase sales. The phenomenon of obesity, excess weight, the extreme diet that endangers health, dangerous diet drugs, and the rise of fake slimming clinics are problems that need to be solved. The Healthy Diet Corner is expected to provide health solutions for weight problems in a healthy, appropriate, and safe way. Pharmacy and Diet Corner Business is expected to meet customer expectations with satisfying service.

This study aimed to assess the fulfillment of priority of customer desires in service, examine the service environment, and design business models for Pharmacy and Healthy Diet Corner. This research used descriptive quantitative analysis method by combining primary and secondary data. Primary data was obtained through questionnaires. Interviews were used to conduct descriptive quantitative analysis. The results of questionnaire analysis based on service quality dimensions in the form of priority of customer desires in services and interviews based on service environment (servicescape) become the basis in designing value propositions in the business model canvas. This value proposition is the starting point for identifying other blocks in the business model canvas.

The results of the questionnaire showed the priority interests of customers are the accuracy of the drugs supply, the room looks clean, neat and comfortable, pharmacists have good knowledge on drugs, officers are alert and friendly, and complete facilities. Based on these results, the value proposition obtained, namely the accuracy in providing drugs for customers, convenience when customers buy and wait for drugs, have superior and experienced pharmacists, pharmacies with excellent service, and have complete and adequate facilities. The results of servicescape analysis were used to support tangible dimensions, which also have a role as additional value propositions in the business model. It has a quality service environment that supports consumer convenience.

Keywords: Pharmacy, Healthy Diet Corner, Health Services, Service Quality, Servicescape, Business Model Canvas, Value Proposition, Customer