

ABSTRAK

Pelayanan yang baik dan berkualitas sangat membantu dalam rangka mempertahankan konsumen Rumah Sehat dan Apotek UGM. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sehat dan Apotek UGM di Yogyakarta kepada pelanggannya, kesenjangan yang terjadi antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak apotek kepada pelanggan menjadi objek penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Rumah Sehat dan Apotek UGM yang dipilih secara acak untuk mendapatkan data asli tentang harapan dan kinerja yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan metode servqual (Parasuraman et.al) yang menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual Rumah Sehat dan Apotek UGM yang berarti kinerja Apotek agak kurang memuaskan. Saran yang bisa diberi kepada pihak apotek adalah memperbaiki dimensi layanan yang belum memenuhi harapan konsumen yaitu dimensi daya tanggap dan empati dengan cara mengurangi atau mengalihkan karyawan yang berlebihan pada dimensi yang kurang penting ke dimensi yang dianggap penting menurut konsumen, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, gap kesenjangan, kinerja, harapan, dan bobot kepentingan.

ABSTRACT

Good service and helpful quality in order to maintain Rumah Sehat dan Apotek UGM consumers. The goal of this research is to know the quality of service provided by Rumah Sehat dan Apotek UGM in Yogyakarta to its customers, the gap between the expectations of customers with the company's performance regarding the quality of service provided to customers pharmacies become the object of this research.

This research was conducted by disseminating a questionnaire to the customers Rumah Sehat dan Apotek UGM randomly selected to get the original data about expectations and performance can indicate the level of customer satisfaction. Research method using servqual (Parasuraman et.al) that shows the gap between expectations and actual performance of Rumah Sehat dan Apotek UGM performance which means somewhat less satisfying. Advice that could be given to the pharmacy is a fix dimension of services that do not meet the expectations of consumers, namely the dimension of responsiveness and empathy by means of reducing or diverting excessive employees on less important dimensions to the dimensions considered important according to consumers, so that customer satisfaction can be achieved.

Keywords: quality of service, gap, gap, performance expectations, and weighs the significance.