



## INTISARI

Apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Apotek-apotek di kota Bahau, Malaysia, harus memiliki keunggulan di bidang pelayanan untuk mempertahankan kelangsungan bisnis mereka. Hal tersebut menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih apotek. Penelitian bertujuan untuk melihat pertimbangan konsumen Bahau, Malaysia dalam memilih apotek.

Rancangan penelitian bersifat deskriptif, dilakukan pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*, dengan menggunakan alat ukur kuesioner yang dikembangkan berdasarkan 7 atribut dengan jumlah pertanyaan 38. Ketujuh atribut itu adalah : Mutu pelayanan, Harga, Kelengkapan obat, Referen, Kemudahan, Fasilitas sarana pendukung, dan Rujukan. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner, dengan hasil 33 pertanyaan yang valid dan nilai *Cronbach's Alpha* 0,950. Data yang diperoleh dari 400 sampel kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan peringkat nilai *mean* total rata-rata ketujuh pertimbangan atribut : peringkat pertama adalah mutu pelayanan (3,48), peringkat dua harga obat (3,19), peringkat tiga referen (3,02), peringkat empat kelengkapan obat (2,93), peringkat lima kemudahan (2,92), peringkat enam rujukan (2,88), dan peringkat tujuh fasilitas sarana pendukung (2,77).

Pertimbangan mutu pelayanan memiliki nilai *mean* total rata-rata yang paling besar, sehingga dapat dirumuskan bahwa mutu pelayanan adalah atribut dominan untuk menjadi pertimbangan konsumen Bahau dalam memilih apotek.

Kata kunci : pertimbangan konsumen, mutu pelayanan, pemilihan apotek



## **CONSUMER'S CONSIDERATION IN CHOOSING PHARMACIES IN BAHAU, MALAYSIA**

Muhammad Waliyuddin Bin Yahaya

### **ABSTRACT**

Pharmacy is a place to provide service to the community. Pharmacies in the town of Bahau, Malaysia, must have excellence in the field of services to maintain the continuity of their business. It becomes the consumer's consideration in choosing a pharmacy. The research aims to look at the consumer's consideration in choosing a pharmacy in Bahau, Malaysia. The descriptive nature of the research design, and sampling is done by accidental sampling, using the questionnaire that was developed based on the 7 attribute with 38 questions. The seven attribute are: Quality of service, Drug prices, Completeness of the drug, Referents, Easiness, Supporting facilities and References. From the validity and reliability test, the result is 33 valid question and Cronbach's Alpha value of 0.950. Data obtained from 400 samples then analyzed with descriptive analysis. The results showed a rating of total average mean value of seven consideration attribute : first ranking is the quality of service (3.48), second ranking is drug prices (3.19), third ranking is referents (3.02), ranked four is the completeness of the drug (2.93), ranking five is easiness (2.92), ranked six references (2.88), and number seven is supporting facilities (2.77). Quality of service has the highest value of total average mean, so it can be concluded that the quality of service is the dominant attribute to be Bahau consumer's consideration in choosing a pharmacy.

**Key Words:** Consumer's consideration, quality of service, choosing a pharmacy.