

ABSTRAK

Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dari Kualitas Pelayanan di Apotek Vibra Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor

Oleh: Roby Satria

Apotek adalah suatu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit dan terorientasi kepada pelayanan konsumen yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang konsumen Apotek Vibra Padang diperoleh informasi bahwa sebagian konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai kondisi bangunan, kurang bersih dan kerapian apotek, pelayanan yang kurang maksimal, dan kurangnya respon pegawai terhadap kebutuhan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Apotek Vibra Padang adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Apotek Vibra Padang. Sampel berjumlah 96 orang, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 16 variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang ada sembilan faktor yaitu: faktor rasa aman saat pembelian obat dan kesopanan pegawai, kesiapan dan respon cepat pegawai, pengalaman dan tanggung jawab pegawai, penampilan dan tanggung jawab pegawai, kondisi apotek dan sikap pegawai, penampilan dan kelengkapan obat-obatan, pelayanan yang tepat dan benar, pengawasan apoteker dalam pembelian obat, objektivitas pelayanan, dan perhatian terhadap keluhan konsumen.