

ABSTRAK

DIAN RESTU PAWESTI. NIM 2018116. 171. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Iniporiun'• #ei'r'inonr't• Aiiylisi.s* Di Apotck 99 Bogor. Di bawah bimbingan Ibu Dr. Nafiah Ariyani. SE, Msi.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berpusat pada •Faya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsii@len. Tujuan penelitian ini akl>l:ih untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotck 99 Bogor.

Penelitian ini merupakan survei dari pengunjung yang datang di Apotck 99 Bogor. unit analisis adalah individual dengan sampai sebanyak 100 responden dan data di analisis menggunakan program SPSS, metode penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Pengukuran kepuasan konsumen dil:ikiik:in dengan kiiexioner 100 responden untuk nicngctahui nilai harapan dan nilai kenyataan jasa yang diterima konsumen atau Set i'ie *Qyiliii* . Pengukuran kepuasan konsumen terhadap lima dimensi yaitu Keandalan, Jaminan, Ketanggapan, Eirpati, Bukti Fisik. Dari hasil pengukuran konsomen diketahui nilai rata-rata harapan konsumen yaitu scbesar 4,73 dengan nilai kenyataan scbesar 4,36 sehingga terdapat gap kualitas pelayanan scbesar -0,37. Dari gap tersebut dikelompokkan menjadi empat kuadran berdasarkan 12 FlOritas perbaikan dengan menggunakan diagram IPA (*Injaii'fntt•e Pei-fnmuu< e Aunty.ii.i?*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Set > i< • Qualify* , Diagram IPA.

ABSTRACT

DIAN RESTU PAWESTI. NIM 201 d 116171. Analysis of Consumer Satisfaction with Service Quality Using the Importance Performance Analysis Method at Pharmacy 99 Bogor. Under the guidance of Mrs. Dr. Nafiah Ariyani, Msi.

Quality of service is something that is centered on efforts to fulfill the needs and desired of consumers. The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction with the service of Pharmacy 99 Bogor. This research is a survey of visitors who come to Pharmacy 99 Bogor, the unit of analysis is an individual with a sample of 100 respondents and the data is analyzed using the SPSS program, this research method uses descriptive statistical analysis.

Measuring customer satisfaction was carried out using a questionnaire of 100 respondents to determine the expected value and the actual value of services received by consumers of Service Quality. Measuring customer satisfaction on five dimensions, namely Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, Physical Evidenced. From the results of consumer measurements, it is known that the average value of consumer expectations is 4.73 with a reality value of 4.36 so that there is a service quality gap of 0,37. The Gaps are grouped into four quadrants based on improvement priorities using IPA (Importance Performance Analysis) diagrams.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, IPA Diagrams.