

ABSTRAK

Dheny, Irwan. 2022. Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro. Thesis. Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. H. Afdal Mazni, SE. M.M, Pembimbing (II) Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.

Beberapa faktor dari banyaknya persaingan penyedia jasa layanan obat-obatan bisa juga disebabkan oleh faktor internal yaitu kualitas layanan dan fasilitas sarana prasarana. Maka tujuan dari penelitian ini ialah 1) menguji pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro, 2) menguji pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro, 3) menguji secara bersama-sama kualitas layanan dan sarana prasarana dengan kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro.

Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel sebesar 96 responden pelanggan yang sering melakukan pembelian di apotek Maulana Farma. Metode yang digunakan adalah angket kuesioner yang secara langsung diberikan kepada pelanggan saat melakukan pembelian di apotek dan teknik sampel yang digunakan secara *purposive sampling*. Selanjutnya data angket yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, dan homogenitas serta uji regresi berganda dengan keputusan uji t serta uji f.

Hasil riset ditemukan bahwa 1) Kualitas pelayanan memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan hal ini yang merupakan bila layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan perlu dipertahankan, 2) Fasilitas sarana prasarana memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, hal ini sarana prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di apotik yang bermaksud memberikan layanan maksimal termasuk indikator perencanaan spasial dan perencanaan ruangan masih perlu di benahi dan upayakan untuk diperbarui supaya pelanggan merasa nyaman dan puas lebih dioptimalkan kembali, 3) Kepuasan pelanggan yang memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana agar dalam perbedaan antara harapan dan kinerja dari hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa, umumnya harapan pelanggan memperkirakan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung, dan kesediaan merekomendasi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya ditingkatkan.

Saran Kepuasan pelanggan dapat meningkat sebaiknya kesesuaian pelanggan mengenai racikan obat yang lebih cepat, tepat, dan akurat lebih diutamakan, maka minat pelanggan dalam berkunjung ke apotik Maulana farma dapat optimal sehingga pelanggan merasa puas dan bersedia untuk merekomendasikan kepada semua pelanggan lainnya, maka untuk fasilitas sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu, bahkan kursi tunggu diupayakan dan disesuaikan apa yang menjadi keluhan pada pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, fasilitas sarana prasarana, kepuasan pelanggan.