

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FMIPA

Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Apotek Rahiem Durn Sawit Ditinjau Dari Karakteristik Konsumen

Unggul Adi Guno

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=50093&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK Unggul Adi Guno : Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Apotek Rahiem Durn Sawit Ditinjau Dari Karakteristik Konsumen.

Skripsi Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka 2011.

Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam.

Memberikan pelayanan yang akan memenuhi keinginan pasien ataupun pembeli adalah kunci dari keberhasilan suatu apotek. Kunci dari keberhasilan suatu apotek dapat diukur melalui tingkat kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Rahiem, Duren Sawit. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dan alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Pelaksanaan penelitian ini diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Jumlah sampel berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan adalah 300. Pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling. Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan program SPSS 17. Teknik analisis data menggunakan rentang skala Likert untuk menilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Rahiem, Duren Sawit. Kemudian dilanjutkan dengan uji Chi Square yang bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik terhadap penilaian kepuasan pelayanan di Apotek Rahiem, Duren Sawit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Apotek Rahiem, Duren Sawit hanya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan 5 dimensi pelayanan. Ada hubungan positif antara pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek Rahiem, Duren Sawit dengan penilaian kepuasan oleh konsumen.