

**ARTIKEL ILMIAH**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
APOTEK AL - JIHAD  
DI BANJARMASIN**



**Oleh :**

**MEIDINA SALSABILLA  
17310770**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI BANJARMASIN  
2021**

## ***Abstract***

*Meidina Salsabilla 17310770 This research is entitled Analysis of Service Quality Against Consumer Satisfaction at Al-Jihad Pharmacy in Banjarmasin as the first supervisor Mr. Dr.H.Maskur.MM and the second supervisor Mrs. Prihatini Ade Mayvita, SE, MM. This study uses qualitative analysis such as interviews, documentation, and questionnaires, obtained some information, related to service activities carried out by Apotek Al Jihad Banjarmasin in order to increase customer satisfaction, and through service quality indicators, namely Reliability (Reliability), Apotek Al Jihad Banjarmasin on an ongoing basis so that the quality of service never changes, even increases in line with the service needs that consumers want. Responsiveness (Responsiveness), This situation is also the center of attention of Al Jihad Banjarmasin pharmacy to always quickly provide solutions when there are things that need to be improved and perfected. Assurance (Faith), In this case Al Jihad Banjarmasin pharmacy always provides products that have good quality for all its customers, without distinction, Empathy (Empathy), Many things are done by Al Jihad Banjarmasin pharmacy to maintain and build communication with consumers. Tangible (Real Form), relates to the activities of the Al Jihad Banjarmasin pharmacy which is obliged to maintain and create a comfortable environment. In an effort to improve service quality to create consumer satisfaction, it is expected that Al Jihad Banjarmasin pharmacy to always pay attention to aspects of Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Belief), Empathy (Empathy), and Tangible (Real Form), related to with a clean, neat and comfortable pharmacy, adequate parking facilities and a comfortable restaurant. In addition to the factors mentioned above, the Al Jihad Banjarmasin pharmacy should also continue to build communication through various media, so that in the current situation it is best to use a pick-up ball strategy, meaning that orders can be placed through the application, and the purchased goods will be delivered to the customer. It is better if the Al Jihad Banjarmasin pharmacy is also always responsive and responsive to changes in science and technology, its relationship with the creation of customer satisfaction, through the provision of satisfactory service quality.*

*Keywords: Service Quality and Consumer Satisfaction*

## Abstrak

Meidina Salsabilla 17310770 Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Al - Jihad Di Banjarmasin sebagai pembimbing I Bapak Dr.H.Maskur.MM dan Pembimbing II Ibu Prihatini Ade Mayvita, SE, MM. Penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif seperti wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, diperoleh beberapa informasi, terkait dengan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Apotek Al Jihad Banjarmasin dalam rangka meningkatkan kepuasan para pelanggannya, dan melalui indikator service quality, yaitu *Reliability* (Kehandalan), Apotek Al Jihad Banjarmasin secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan tidak pernah berubah, bahkan meningkat seiring dengan kebutuhan layanan yang diinginkan konsumen. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Situasi ini juga merupakan pusat perhatian dari apotek Al Jihad Banjarmasin untuk selalu cepat memberikan penyelesaian ketika ada hal-hal yang harus diperbaiki dan disempurnakan. *Assurance* (Keyakinan), Dalam hal ini apotek Al Jihad Banjarmasin selalu menyediakan produk yang memiliki kualitas yang baik bagi semua pelanggannya, tanpa membedakan, *Empathy* (Empati), Banyak hal yang dilakukan oleh apotek Al Jihad Banjarmasin untuk menjaga dan membangun komunikasi dengan konsumennya. *Tangible* (Wujud Nyata), berkaitan dengan kegiatan apotek Al Jihad Banjarmasin yang berkewajiban untuk menjaga dan menciptakan lingkungan yang nyaman. Dalam usaha meningkat kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan konsumen, maka diharapkan kepada apotek Al Jihad Banjarmasin agar selalu memperhatikan aspek *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Wujud Nyata), berkaitan dengan keberadaan apotek yang bersih, rapi dan nyaman kemudian fasilitas parkir yang memadai serta restoran yang nyaman. Selain faktor tersebut di atas, juga apotek Al Jihad Banjarmasin sebaiknya terus membangun komunikasi dengan melalui berbagai media, agar dalam situasi sekarang ini sebaik digunakan strategi jemput bola, artinya pesanan bisa dilakukan dengan melalui aplikasi, dan barang yang dibeli akan diantar kepada pelanggan. Sebaiknya apotek Al Jihad Banjarmasin juga selalu respon dan tanggap terhadap perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi, hubungannya dengan penciptaan kepuasan pelanggan, melalui pemberian kualitas layanan yang memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen

## Daftar pustaka

- A.A.Kurniasih, 2015. Peran Kepuasan Mutu Layanan Farmasi dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung
- Achmad Faruk Alrosyidi1, 2020. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan farmasidi apotek kimia farma 274 pamekasan.
- Adam, M. Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta, 2015
- Alma, Buchari. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta, 2011
- Assauri, S. Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015
- Aswawi, N. dan Masyhuri, Metodologi Riset Manajemen Pemasaran, UIN-Akbar, M. (2006). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja. Yogyakarta.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7. Malang: UIN-Malang Press, 2009
- Bertawati, 2013. dalam penelitiannya yang berjudul Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumenapotek di kecamatan adiwerna kota tegal
- Faridah baroroh, 2014. Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kota yogyakarta
- Catur W, H., & Koeswandari, E. (2012). Analisis pengaruh *marketing mix* terhadap penjualan keramik (studi kasus padaindustri keramik kasongan di kabupaten bantul, jogjakarta)
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260-269.
- Ginting, Nembah F. H. Manajemen Pemasaran, Bandung: Yrama Widya, 2011
- Hasan. Ali, Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Jogjakarta: Cups Publishing,2013
- Irawan, Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia, 2009
- Kottler, P & Keller, K. L. Manajemen Pemasaran (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008
- Menkes, R. I. (2004). *Kepmenkes RI No.1027/Menkes*. SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- Nita Rusdiana, 2015. Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di rumah sakit
- Nurhayati, (2019) *upaya meningkatkan kualitas layanan apotek zahra ngawi dengan metode service quality (servqual)*
- Nur, J. Metodologi Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi dan Karya Ilmiah.Jakarta: Kencana, 2012
- Nur, M. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- Pongoh, R., Rori, G., & Pandowo, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada alfamart di tondano. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(4).
- Rahmi, r., & Nelly, N. (2021). Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pembelian

- (Studi Kasus pada Minyeuk Pret di Kota Banda Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 6(2), 52-58..
- Rini Sasanti Handayani, 2009, Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di tiga kota di Indonesia, Riswanto, D., Wasito, S. E., & MSIE, P. I. (2019). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei Pada Konsumen Restoran Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Banteng No. 14, Bandung)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press.
- Sujarweni, V.W. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2012
- Tjiptono F, & Chandra G, *Service, Quality, & Satisfaction* (3 ed.) Yogyakarta: Andi Publisher, 2011
- Tjiptono, F. (ed.) *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996
- Zeithaml, V. A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. *Service Marketing* (4 ed.), America New York 10020: McGraw – Hill, 2006