

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK ENGGAL BANDAR LAMPUNG MENGUNAKAN METODE CSI DAN IPA

Oleh:

Jean Berliana Adeline

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, IIB Darmajaya Bandar Lampung

Perkembangan apotek di Bandar Lampung melesat cepat pada masa pandemi covid-19, dilihat dari meningkatnya apotek-apotek baru pada tahun 2020-2022. Apotek Enggal merupakan apotek yang masih bertahan dari tahun 1980 hingga sekarang, berlokasi di Jl. Raden Intan, Tanjung Karang, Bandar Lampung. Perkembangan pertumbuhan apotek ini membuat adanya persaingan, khususnya pada kualitas pelayanan yang diberikan untuk kepuasan pelanggan..

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Apotek Enggal serta untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas pelanggan..

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang pernah bertransaksi di Apotek Enggal. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil dari penelitian menunjukkan secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan Apotek Enggal berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Berdasarkan hasil penghitungan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat enam atribut yang dominan pada indikator *responsiveness*, yang harus diperbaiki kualitas pelayanannya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.