

## ABSTRAK

**Ria Anggriani Djafar. 2014. "Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo".**

Kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan klien terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, pengambilan dilakukan dengan menggunakan instrument berupa kuisioner. Untuk menganalisis kepuasan klien digunakan parameter lima dimensi yaitu ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), bukti langsung (*Tangibles*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan resep di Apotek RSUD Oتانaha Kota Gorontalo secara keseluruhan dari 20 responden yang diteliti terdapat 15 responden (75%) dengan tingkat kepuasan tinggi (sangat puas) dalam indikator bukti fisik dan 5 responden (25%) dengan tingkat kepuasan cukup puas dalam indikator daya tanggap.

Kata kunci: Kepuasan, klien, Resep, RSUD Oتانaha Kota Gorontalo

## ABSTRACT

**Ria Anggriani Djafar.** 2014. The Satisfaction Level of Client Towards Prescription Services in RSUD Otanaha Chemist Gorontalo. Scientific Paper, Pharmacy Department. Faculty of Health and Sport Sciences. State University of Gorontalo. Adviser I : Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt and Adviser II : Robert Tungadi, S.Si., M.Si., Apt.

Satisfaction level is satisfied and comfortable feeling of client which caused by consuming a product or service for getting good services.

The aim of this study was to know satisfaction level of client against prescription services in RSUD Otanaha Gorontalo. The research design was quantitative and descriptive method taking sample by questionnaires. The analysis of client satisfaction used 5 parameters i.e. responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles.

The research result showed that satisfaction level of client towards prescription services in RSUD Otanaha chemist from all of 20 respondents gave 15 respondents (75%) having high satisfaction with proving physic indicator and 5 respondents (25%) low satisfaction with indicator of perceptive effort.

***Keywords : satisfaction, client, RSUD Otanaha***

**LEMBAR PENGESAHAN**

Karya Tulis Ilmiah yang Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PPELAYANAN RESEP DI  
APOTEK RSUD OTANAHA KOTA GORONTALO**

Oleh:

**RIA ANGGRIANI DJAFAR**  
NIM. 821 311 047

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

**Hari/Tanggal** : **Senin, 12 Januari 2015**

**Waktu** : **08.00**

**Penguji**

- |                                                                                               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>1. <u>Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si., M.Si., Apt</u></b><br>NIP. 1971 1217 200012 2 001 | 1. .... |
| <b>2. <u>Robert Tungadi, S.Si., M.Si., Apt</u></b><br>NIP. 1976 1025 200812 1 003             | 2. .... |
| <b>3. <u>Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc</u></b><br>NIP. 19770422 200604 1 003                 | 3. .... |

**Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan  
Universitas Negeri Gorontalo**



**Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes**

NIP: 19590110 198603 2 003