ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu tempat penyelenggaraan praktik kefarmasian yang memberikan pelayan berupa distribusi perbekalan farmasi kepada masyarakat. Sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengah mudah mendapatkan keperluan obat-obatan. Fungsi apotek sebagai sarana penyedia obat-obatan tentunya tidak terlepas dari pelayanan swamedikasi oleh apoteker. Pelayanan yang diberikan oleh apotek tentunya dapat memengaruhi keputusan pasien pasien untuk membeli ulang di apotek tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan swamedikasi apotek dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan pada 100 pasien swamedikasi di Apotek Rizki Farma Blitar. Data yang dikumpulkan dianalisis secara statistik univariat dan bivariat (uji korelasi Spearman). Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan pada pelayanan swamedikasi di Apotek Rizki Farma dengan kepuasan pelanggan apotek (p 0,410). Loyalitas pelanggan apotek juga tidak berhubungan dengan dengan pelayanan swamedikasi di Apotek Rizki Farma (p 0,287). Secara keseluruhan tanggapan pasien mengenai pelayanan swamedikasi baik. Sebagian besar merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien juga memiliki tingkat loyalitas yang sangat baik terhadap Apotek Rizki Farma.

Kata kunci : swamedikasi, loyalitas, kepuasan pelanggan, apotek

ABSTRACT

Pharmacy is one of the places where pharmaceutical practice is carried out that provides services in the form of distribution of pharmaceutical supplies to the public. Pharmaceutical facilities to carry out compounding, shape conversion, mixing and testing as well as providing health preparations, especially pharmaceutical preparations so that the public can easily use medicines for their needs. The function of the pharmacy as a means of providing medicines is certainly inseparable from self-medication services by pharmacists. The services provided by the pharmacy can certainly influence the patient's decision to repurchase the pharmacy.

This study aims to determine the relationship between pharmacy self-medication service quality and customer satisfaction and loyalty. This study is an observational study with a cross sectional approach which was conducted on 100 self-medication patients at the Rizki Farma Pharmacy Blitar. The data collected were analyzed statistically univariate and bivariate (Spearman correlation test). The results showed that there was no significant relationship between self-medication services at the Rizki Farma Pharmacy with pharmacy customer satisfaction (p 0.410). Pharmacy customer loyalty is also not related to self-medication services at Rizki Farma Pharmacy (p 0.287). Overall, the patient's response to self-medication services was good. most were very satisfied with the services provided. Patients also have a very good level of loyalty to the Rizki Farma Pharmacy.

Keyword : self-medication, loyalty, customer satisfaction, pharmacy