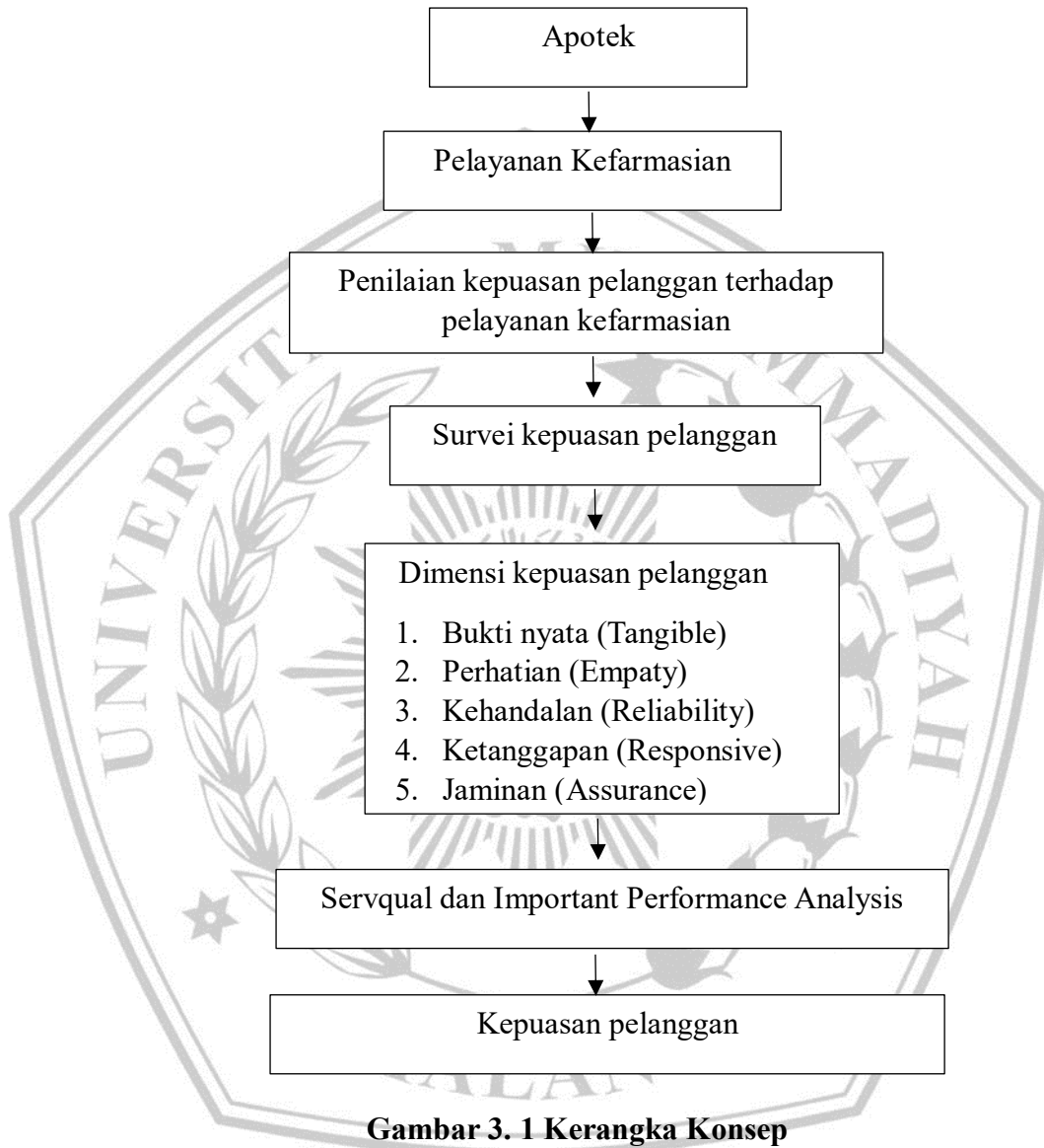


**BAB III**  
**KERANGKA KONSEP**

**3.1 Kerangka Konsep**



**Gambar 3. 1 Kerangka Konsep**

### 3.2 Uraian Kerangka Konsep

Penelitian ini dilakukan di apotek Sukun Malang yang berlokasi di Jalan S Supriyadi nomor 24 Sukun Kecamatan Sukun Kota Malang dengan responden konsumen atau pembeli yang datang ke Apotek Sukun Malang, pemilihan Apotek Sukun Malang sebagai tempat penelitian dikarenakan menurunnya jumlah pelanggan Apotek Sukun Malang sehingga perlu diketahui Apa penyebab terjadinya penurunan pelanggan di apotek Sukun Malang.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek Sukun Malang yang terdiri dari lima dimensi, yang di mana setiap dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Dimensi pertama ada Tangible atau bukti nyata yang terdiri dari fasilitas atau perlengkapan yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Dimensi kedua ada empati atau perhatian yang berkaitan dengan kepedulian petugas Apotek terhadap pembeli dengan menempatkan dirinya pada situasi pembeli. Dimensi ketiga ada kehandalan atau reliability yang berhubungan dengan keahlian petugas yang ada di apotek untuk melakukan pelayanan yang sesuai tetap dan konsisten. Dimensi keempat ada responsif atau ketanggapan yang berhubungan dengan perilaku tanggap petugas Apotek ketika melakukan pelayanan yang dibutuhkan pembeli dan dapat menyelesaikan permasalahan pasien dengan cepat. Dan yang terakhir adalah jaminan atau assurance yang berhubungan dengan hal berupa pengetahuan dari sikap dan sifat petugas apotek yang dapat meyakinkan pembeli untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan.

Setelah didapatkan data dari survei kepuasan pelanggan maka selanjutnya akan dilakukan analisis dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di apotek Sukun Malang, dan menggunakan metode IPA untuk mencari faktor-faktor yang penting dalam memuaskan pelanggan. Saat pelanggan merasa dirinya sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek maka pelanggan akan jadi setia atau loyal, pelanggan akan melakukan pembelian

obat lagi di Apotek Sukun Malang dan pelanggan juga akan memberikan masukan positif yang dapat membangun serta memberikan manfaat ke Apotek Sukun Malang.

