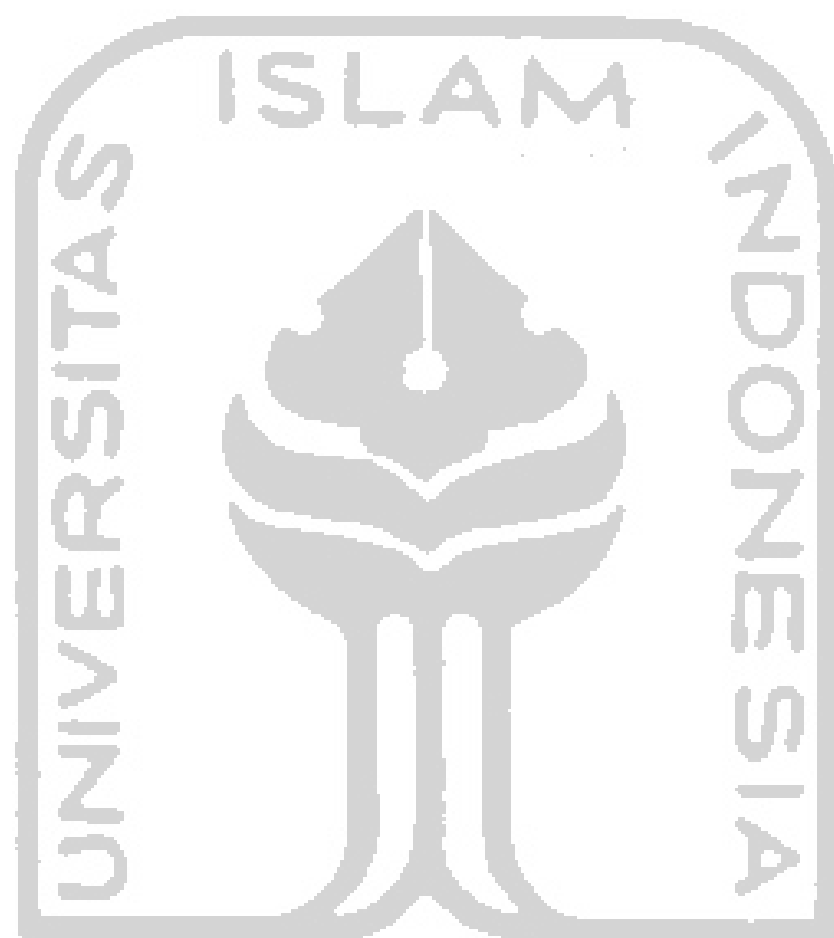


## ABSTRAK

Dalam penelitian ini yang dilakukan di Apotek Kimia Farma Malioboro yang beralamatkan di jalan Malioboro No. 123, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewah Yogyakarta. Kimia Farma merupakan perusahaan yang bergerak dibidang layanan distribusi dan perdagangan produk kesehatan dan memiliki wilayah layanan yang luas mencakup 34 Provinsi dan 511 Kabupaten dan Kota. Saat ini banyak persaingan di industri kesehatan yang terus meningkatkan pelayanan. Kinerja pelayanan dalam memberikan layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Semakin baik loyalitas yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma akan berdampak pada semakin meningkatnya loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Perfomance Analysis (IPA) . Salah satu metode dalam penilaian kinerja layanan adalah Analisis *Servqual* menggunakan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 2011) yaitu; *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles*. Dalam hasil analisis *Servis Quality* menunjukkan bahwa terdapat gap atribut yang masih perlu diperbaiki dengan gap yang pali besar yaitu -0,312 yang dimiliki oleh dimensi *Emphaty* (empati) dengan atribut pertanyaan Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan dan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* (kesesuaian) antara Kinerja terhadap Kepentingan diperoleh tingkat kesesuaian 95% atau <100% menunjukkan bahwa Apotek Kimia Farma Malioboro belum baik atau belum sesuai dengan kepentingan pelanggan. Rekomendasi yang disarankan kepada perusahaan agar lebih memprioritaskan atribut *Emphaty* yang berada pada kuadran A dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan menjadi lebih loyal. Hasil penelitian berupa saran dan kesimpulan untuk setiap atribut – atribut yang perlu diperbaiki.

**Kata kunci :** Apotek Kimia Farma Malioboro, *Service Quality (Servqual)*, *Importance Perfomance Analysis (IPA)*, Kualitas Layanan.



جامعة الإسلام في إندونيسيا