

## ABSTRAK

Dengan bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan akan obat-obatan juga meningkat pula. Hal ini disadari oleh pemerintah, sehingga pemerintah memberikan kelonggaran ijin pendirian apotek, dengan semakin banyak jumlah apotek maka persaingan antar apotek semakin ketat, oleh karenanya apotek saling berlomba untuk memberikan layanan yang terbaik.

Apotek Duta Farma dan apotek Flora memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan pelanggan. Namun pada kenyataannya apotek Duta Farma lebih unggul dalam mendapatkan pelanggan, hal ini disebabkan karena apotek Duta Farma memiliki pelayanan yang lebih baik bila dibandingkan dengan apotek Flora.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, untuk memenuhi tujuan penelitian hipotesis diuji dengan menggunakan uji beda dua rata-rata t berpasangan dengan tehnik analisa menggunakan mean (rata-rata) dan standart deviasi.

Dari hasil pengujian diperoleh kesimpulan adanya perbedaan kualitas layanan antara apotek Duta Farma dan apotek Flora di Surabaya.