

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Pengujian Instrumen Penelitian (Uji Reliabilitas dan Validitas)

Pengujian instrumen penelitian dilakukan terhadap 30 responden. Hasil uji reliabilitas terhadap pernyataan harapan/*ekspektasi* diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0.936, sedangkan pernyataan kepuasan/*persepsi* pelanggan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0.932. Hasil uji validitas terhadap pernyataan harapan/*ekspektasi* diperoleh r-hitung terkecil 0.363 dan terbesar 0,777, sedangkan pernyataan kepuasan/*persepsi* pelanggan diperoleh nilai r-hitung terkecil 0.372 dan terbesar 0.785. Secara rinci hasil uji reliabilitas dan validitas dapat dilihat pada table 4.1. dan 4.2.

**Tabel. 4.1. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Pernyataan Ekpektasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Apotek KF Jakarta 2008**

Pernyataan Harapan /Ekspektasi Pelanggan	Corrected Item-Total Correlation	Nilai Cronbach's Alpha
Ph1.Bangunan, Interior atau eksterior	0.363	0.937
Ph.2Peralatan Apotek	0.543	0.934
Ph3.Kenyamanan Ruang Tunggu	0.486	0.935
Ph4.Brosur & Info tentang obat	0.543	0.935
Ph5.Penampilan Petugas rapih	0.616	0.934
Ph6.Resep selesai tepat waktu sesuai janji	0.734	0.932
Ph7.Permasalahan diatasi secara tulus	0.654	0.933
Ph8.Datang langsung dilayani	0.676	0.933
Ph9.Petugas tidak pernah salah	0.543	0.935
Ph10.Beritahu lama resep selesai	0.713	0.932
Ph11.Petugas sigap selalu ingin Bantu	0.712	0.932
Ph12.Petugas tidak terlihat bingung hadapi pelanggan	0.585	0.934
Ph13.Info & konsul saat serahkan obat	0.777	0.931
Ph14.Obat diserahkan oleh Apoteker	0.564	0.934
Ph15.Penget & kemampuan petugas	0.382	0.937
Ph16.Petugas sopan & ramah	0.635	0.934
Ph17.Petugas Jujur & dapat dipercaya	0.692	0.932
Ph18.Obat lengkap dan berkualitas	0.746	0.932
Ph19.Perhatian secara Individu	0.650	0.933
Ph20.Petugas tidak membedakan pelanggan	0.648	0.934
Ph21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	0.689	0.932
Ph22.Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	0.762	0.931

**Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Pernyataan Persepsi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Apotek KF Jakarta 2008**

<b>Pernyataan Persepsi Pelanggan</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
Pk1.Bangunan, Interior atau eksterior	0.608	0.928
Pk1.Bangunan, Interior atau eksterior	0.561	0.929
Pk3.Kenyamanan Ruang Tunggu	0.634	0.928
Pk4.Brosur & Info tentang obat	0.618	0.928
Pk5.Penampilan Petugas	0.372	0.933
Pk6.Resep selesai tepat waktu sesuai janji	0.593	0.929
Pk7.Permasalahan diatasi secara tulus	0.750	0.926
Pk8.Datang langsung dilayani	0.680	0.927
Pk9.Petugas tidak pernah salah	0.532	0.930
Pk10.Beritahu lama resep selesai	0.621	0.928
Pk11.Petugas sigap selalu ingin Bantu	0.578	0.929
Pk12.Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	0.438	0.932
Pk13.Info & konsul saat serahkan obat	0.682	0.927
Pk14.Obat diserahkan oleh Apoteker	0.603	0.929
Pk15.Penget & kemampuan petugas	0.525	0.930
Pk16.Petugas sopan & ramah	0.572	0.929
Pk17.Petugas Jujur & dapat dipercaya	0.534	0.930
Pk18.Obat lengkap dan berkualitas	0.446	0.931
Pk19.Perhatian secara Individu	0.617	0.929
Pk20.Petugas tidak membedakan pelanggan	0.684	0.927
Pk21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	0.758	0.926
Pk22.Jam buka sesuai	0.785	0.925

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

#### **4.1.2. Pengumpulan Data**

Kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 270 buah, dimana masing-masing apotek mendapat 90 buah. Setelah dilakukan editing terhadap kelengkapan isian, kuesioner yang memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut sebanyak 240 buah, terdiri atas Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran 78 buah, Apotek Kimia Farma-48 Matraman 85 buah, dan Apotek Kimia Farma-147 Duren Sawit 77 buah.

#### 4.1.3. Sosiodemografi dan Karakteristik Responden

- a. **Jenis Kelamin.** Jenis kelamin responden terdiri dari perempuan (51,7 %) dan laki-laki (48,3%), terlihat bahwa jumlah responden perempuan sedikit lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki.
- b. **Umur.** Dilihat dari umur, responden terbanyak berumur 25-50 tahun (67,9%), sedangkan > 50 tahun (18,3 %), dan <25 tahun (13,8 %).
- c. **Pendidikan Terakhir.** Pendidikan terakhir responden terbanyak adalah tamat SLTA (51,7 %), disusul tamat sarjana (33,3 %), dan tamat Diploma (15 %).
- d. **Pekerjaan.** Pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai swasta/lain-lain (30,8 %), disusul pelajar / mahasiswa (23,3 %), Wiraswasta (22,9 %), PNS /TNI / POLRI (15,8 %), dan ibu rumah tangga (7,2 %).
- e. **Penghasilan/Bulan.** Penghasilan responden per bulan terbanyak adalah 1 s/d 3 juta (43,8 %), disusul < 1 juta (30,0 %), 3 s/d 5 juta (16,2 %), dan >5 juta (10 %).
- f. **Status Kunjungan ke Apotek.** Status atau jumlah kunjungan responden terbanyak adalah > 5 kali (52,5 %), disusul 2 s/d 5 kali (31,7 %), dan baru pertama kali (15,8 %). Hal ini menggambarkan bahwa pengunjung terbesar Apotek Kimia Farma yang diteliti 87,2 % merupakan pelanggan tetap, sedangkan sisanya baru pertama kali berkunjung dengan berbagai alasan antara lain rekomendasi teman, tidak ada obat di apotek, dan alasan lain.
- g. **Alasan Menebus Resep di Apotek Kimia Farma.** Alasan responden menebus resep di Apotek Kimia Farma yang diteliti terbanyak karena lokasi dekat rumah (38,3 %), disusul alasan lain yaitu pelayanan yang baik (29,6 %), lain-lain (20,4 %), dan rekomendasi teman (11,7 %). Keadaan sosiodemografi dan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Sosiodemografi dan Karakteristik Responden Apotek KF Jakarta 2008

Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	KF-1 Kemayoran	KF-48 Matraman	KF-147 Duren Sawit	Total
	Frekuensi (%)			
<b>1. Jenis Kelamin</b>				
- Laki-Laki	37 (47,4 %)	41 (48,2 %)	38 (49,4 %)	116 (48,3 %)
- Perempuan	41 (52,6 %)	44 (51,8 %)	39 (50,6 %)	124 (51,7 %)
<b>2. Umur</b>				
- < 25 Tahun	8 (10,3 %)	17 (20,0 %)	12 (15,6 %)	33 (13,8 %)
- 25 – 50 Tahun	57 (73,1 %)	47 (55,3 %)	55 (71,4 %)	163 (67,9 %)
- > 50 Tahun	13 (16,7 %)	21 (24,7 %)	10 (13,0 %)	44 (18,3 %)
<b>3. Pendidikan</b>				
- Tamat SLTA	47 (60,3 %)	46 (54,1 %)	31 (40,3 %)	124 (51,7 %)
- Tamat Diploma	13 (16,7 %)	9 (10,6 %)	14 (18,2 %)	36 (15,0 %)
- Tamat Sarjana	18 (23,0 %)	30 (35,3 %)	32 (41,6 %)	80 (33,3 %)
<b>4. Pekerjaan</b>				
- PNS/TNI/POLRI	10 (12,8 %)	12 (14,1 %)	16 (20,8 %)	38 (15,8 %)
- Wiraswasta	17 (21,8 %)	19 (22,4 %)	19 (24,7 %)	55 (22,9 %)
- Pelajar/Mahasiswa	24 (30,8 %)	15 (17,6 %)	17 (22,0 %)	56 (23,3 %)
- Ibu Rumah Tangga	9 (11,5 %)	4 (4,7 %)	4 (5,2 %)	17 (7,2 %)
- Peg. Swasta/lain-lain	18 (23,1 %)	35 (41,2 %)	21 (27,3 %)	74 (30,8 %)
<b>5. Penghasilan/Bulan</b>				
- <1 juta	25 (32,1 %)	25 (29,4 %)	22 (28,6 %)	72 (30,0 %)
- 1-3 juta	31 (39,7 %)	38 (44,7 %)	36 (46,8 %)	105 (43,8 %)
- 3-5 jt	14 (17,9 %)	13 (15,3 %)	12 (15,6 %)	39 (16,2 %)
- >5 juta	8 (10,3 %)	9 (10,6 %)	7 (9,1 %)	24 (10,0 %)
<b>6. Kunjungan Apotek</b>				
- Baru Pertama	6 (7,7 %)	18 (21,2 %)	14 (18,2 %)	38 (15,8 %)
- 2-5 kali	23 (29,5 %)	24 (28,2 %)	29 (37,6 %)	76 (31,7 %)
- > 5 kali	49 (62,8 %)	43 (50,6 %)	34 (44,2 %)	126 (52,5 %)
<b>7. Alasan Kunjungan</b>				
- Dekat Rumah	41 (52,6 %)	25 (29,4 %)	26 (33,8 %)	92 (38,3 %)
- Rekomendasi Teman	3 (3,8 %)	14 (16,5 %)	11 (14,3 %)	28 (11,7 %)
- Pelayanannya baik	20 (25,7 %)	24 (28,2 %)	27 (35,0 %)	71 (29,6 %)
- Lain-lain	14 (17,9 %)	22 (25,9 %)	13 (16,9 %)	49 (20,4 %)

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

#### 4.1.4. Saran dan Tanggapan Tertulis Pelanggan

Dari 270 responden yang memberikan tanggapan tertulis sebanyak 167 responden (69,6 %) sedangkan sisanya tidak memberikan tanggapan atau saran tertulis. (table. 4.4)

**Tabel 4.4. Saran dan Tanggapan Tertulis Responden Apotek KF Jakarta, 2008**

Saran dan Tanggapan Tertulis Responden	KF-1	KF-48	KF-147	Total
	Kemayoran	Matraman	Duren Sawit	
Frekuensi (%)				
- Layanan sdh baik pertahankan	37 (58,7 %)	29 (47,5 %)	18 (41,9 %)	84 (50,3 %)
- Obat agar dilengkapi	9 (14,3 %)	9 (14,8 %)	5 (11,6 %)	23 (13,8 %)
- Kasir atau petugas lambat	7 (11,1 %)	6 (9,8 %)	4 (9,3 %)	17 (10,3 %)
- Harga Mahal	4 (6,3 %)	3 (4,9 %)	2 (4,7 %)	9 (5,4 %)
- AC Panas	2 (3,2 %)	2 (3,3 %)	5 (11,6 %)	9 (5,4 %)
- Jam Buka Apotek di tambah	0 (0,0 %)	3 (4,9 %)	4 (9,3 %)	7 (4,2 %)
- Kasir/petugas kurang ramah	0 (0,0 %)	5 (8,2 %)	0 (0,0 %)	5 (3 %)
- Tata Ruang & Fas Pendukung Perbaiki	2 (3,2 %)	0 (0,0 %)	1 (2,3 %)	3 (1,8 %)
- Diskon ditambah	0 (0,0 %)	3 (4,9 %)	0 (0,0 %)	3 (1,8 %)
- Parkir kurang luas	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	2 (4,7 %)	2 (1,2 %)
- Mutu obat terjamin	1 (1,6 %)	0 (0,0 %)	1 (2,3 %)	2 (1,2 %)
- Ruang tunggu jauh	1 (1,6 %)	1 (1,6 %)	0 (0,0 %)	2 (1,2 %)
- Harga agar ditempel	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	1 (2,3 %)	1 (0,6 %)

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

#### 4.1.5. Tingkat Kepuasan Pelanggan

##### 4.1.5.1. Ekspektasi/Harapan Responden terhadap Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma

Dari tabel 4.5. terlihat bahwa ekpektasi responden terhadap semua dimensi kualitas layanan antara penting s/d sangat penting. Tingkat kepentingan/harapan tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* ( $mean=4,47$ ), disusul dimensi *Reliability*

(*mean*=4,41), *Emphaty* (*mean*=4,39), *Responsiveness* (*mean*=4,34), dan *Tangible* (*mean*=4,13).

Sedangkan dilihat dari sisi atribut (table 4.6), harapan/ekspektasi yang dinilai paling tinggi oleh pelanggan adalah: obat lengkap dan berkualitas (*mean*=4,58), petugas apotek jujur, dapat dipercaya dan informasi yang disampaikan benar (*mean*=4,58), disusul pengetahuan dan kemampuan petugas tentang obat (*mean*=4,55), petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan (*mean*=4,53), pelanggan datang langsung dilayani (*mean*=4,5), petugas memberikan informasi dan konsultasi obat saat menyerahkan obat (*mean*=4,45), petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan (*mean*=4,41), dan penampilan petugas rapih, bersih serta murah senyum.(4,4). Sedangkan atribut yang dinilai paling rendah tingkat harapan/ekspektasinya adalah bangunan apotek memiliki desain interior atau eksterior menarik (*mean*=3,89), ketersediaan brosur/leaflet terbaru tentang obat (3,90), dan obat diserahkan langsung oleh apoteker (*mean*=4,11).

**Tabel 4.5. Harapan/Ekspektasi Responden terhadap Dimensi Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Dimensi Kualitas Layanan/ <i>Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total	
	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi
<i>Tangible</i>	3.9564	0.70298	4.2000	0,52099	4.2182	0.49861	4.1267	0.58969
<i>Reliability</i>	4.4327	0.48126	4.3265	0.56038	4.4805	0.48964	4.4115	0.51619
<i>Responsiveness</i>	4.3333	0.50395	4.2863	0.63860	4.4199	0.51697	4.3444	0.55966
<i>Assurance</i>	4.4316	0.41909	4.4451	0.48139	4.5260	0.44759	4.4667	0.45104
<i>Emphaty</i>	4.4167	0.50431	4.2941	0.70201	4.4578	0.58406	4.3865	0.60712

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

**Tabel 4.6. Harapan/Ekspektasi Responden terhadap Atribut Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Atribut Kualitas Layanan/ <i>Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total	
	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi
<i>Dimensi Tangible</i>								
Ph1. Bangunan, Interior/ eksterior	3.73	0.893	3.89	0.845	4.04	0.768	3.89	0.843
Ph2. Peralatan Apotek	4.05	0.979	4.27	0.714	4.16	0.670	4.16	0.799
Ph3. Kenyamanan Ruang Tunggu	4.15	0.823	4.35	0.751	4.31	0.730	4.28	0.770
Ph4. Brosur & Info ttg obat	3.60	1.097	4.05	0.830	4.05	0.724	3.90	0.917
Ph5. Penampilan Petugas	4.24	0.648	4.44	0.663	4.53	0.598	4.40	0.646
<i>Dimensi Reliability</i>								
Ph6. Resep dikerjakan tepat waktu sesuai janji	4.41	0.612	4.26	0.710	4.45	0.619	4.38	0.654
Ph7. Permasalahan diselesaikan secara tulus	4.41	0.633	4.24	0.718	4.47	0.718	4.37	0.696
Ph8. Datang langsung dilayani	4.44	0.572	4.51	0.590	4.55	0.660	4.50	0.607
Ph9. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan	4.47	0.659	4.31	0.802	4.45	0.619	4.41	0.703
<i>Dimensi Responsiveness</i>								
Ph10. Petugas memberitahu kapan resep selesai	4.40	0.671	4.31	0.772	4.47	0.620	4.39	0.694
Ph11. Petugas selalu berkeinginan membantu	4.36	0.644	4.31	0.724	4.40	0.674	4.35	0.681
Ph12. Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	4.24	0.793	4.25	0.858	4.39	0.652	4.29	0.775
<i>Dimensi Assurance</i>								
Ph13. Informasi & konsul saat menyerahkan obat	4.46	0.638	4.38	0.617	4.51	0.768	4.45	0.631
Ph14. Obat diserahkan langsung oleh Apoteker	3.69	0.984	4.29	0.799	4.34	0.670	4.11	0.868
Ph15. Pengetahuan & kemampuan petugas	4.62	0.540	4.47	0.647	4.58	0.730	4.55	0.597
Ph16. Petugas sopan & ramah	4.56	0.594	4.47	0.609	4.55	0.724	4.53	0.592
Ph17. Petugas Jujur & dapat dipercaya	4.64	0.534	4.54	0.609	4.57	0.598	4.58	0.550
Ph18. Obat lengkap, berkualitas	4.62	0.586	4.52	0.629	4.61	0.619	4.58	0.588

<i>Dimensi Emphaty</i>								
Ph19.Perhatian secara Individu	4.28	0.881	4.34	0.700	4.38	0.718	4.33	0.741
Ph20.Petugas tidak membedakan pelanggan	4.46	0.596	4.31	0.913	4.49	0.660	4.42	0.750
Ph21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	4.40	0.671	4.32	0.775	4.49	0.619	4.40	0.707
Ph22.Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.53	0.597	4.28	0.796	4.47	0.620	4.42	0.710

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

#### 4.1.5.2. Persepsi Responden Terhadap Layanan Apotek Kimia Farma

Dari tabel 4.7. terlihat bahwa persepsi responden terhadap semua dimensi kualitas layanan dinilai oleh responden antara cukup puas s/d puas. Persepsi pelanggan tertinggi terjadi pada dimensi *Assurance* ( $mean=4,03$ ), disusul dimensi *Emphaty* ( $mean=4,02$ ), *Responsiveness* ( $mean=3,89$ ), *Reliability* ( $mean=3,88$ ), dan *Tangible* ( $mean=3,76$ ).

Sedangkan dilihat dari sisi atribut (tabel 4.8), persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan apotek yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi berturut-turut ; obat yang tersedia lengkap dan bermutu ( $mean=4,19$ ), disusul jam buka apotek sesuai kebutuhan pelanggan ( $mean=4,18$ ), kemampuan dan pengetahuan petugas tentang obat ( $mean=4,11$ ), petugas jujur, dapat dipercaya serta informasi yang disampaikan benar ( $mean=4,09$ ), petugas bersikap sopan santun dan ramah terhadap pelanggan ( $mean=4,07$ ), dan petugas apotek tidak membeda-bedakan pelanggan ( $mean=4,06$ ).

Atribut kualitas layanan yang mendapat penilaian terendah berturut-turut ; ketersediaan brosur dan informasi obat terbaru ( $mean=3,50$ ), peralatan apotek seperti komputer dan sistem antrian resep canggih ( $mean=3,71$ ), bangunan dan desain interior atau eksterior baik dan menarik ( $mean=3,75$ ), obat diserahkan langsung oleh apoteker ( $mean=3,78$ ), resep dikerjakan tepat waktu dengan standar waktu yang dijanjikan ( $mean=3,81$ ).



**Tabel 4.7. Persepsi Responden terhadap Dimensi Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Dimensi Kualitas Layanan/ <i>Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total	
	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi
<i>Tangible</i>	3.7333	0.58702	3.8118	0.57516	3.8390	0.54872	3.7592	0.59129
<i>Reliability</i>	3.9808	0.55357	3.8147	0.62933	3.8766	0.64714	3.8885	0.61308
<i>Responsiveness</i>	3.9915	0.61246	3.8333	0.70430	3.8528	0.72647	3.8910	0.68407
<i>Assurance</i>	4.0214	0.53206	3.9765	0.64966	4.0974	0.59009	4.0299	0.59395
<i>Emphaty</i>	4.0962	0.53183	3.8941	0.68070	4.0844	0.69255	4.0208	0.64448

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

**Tabel 4.8. Persepsi Responden Terhadap Atribut Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Atribut Kualitas Layanan/ <i>Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total	
	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi	Mean	Standar Deviasi
<i>Dimensi Tangible</i>								
Pk1.Bangunan, Interior atau eksterior	3.82	0.698	3.78	0.713	3.66	0.821	3.75	0.745
Pk2.Peralatan Apotek	3.73	0.733	3.73	0.762	3.66	0.837	3.71	0.775
Pk3.Kenyamanan Ruang Tunggu	3.74	0.746	4.00	0.756	3.75	0.905	3.84	0.810
Pk4.Brosur & Info ttg obat	3.37	1.058	3.54	0.894	3.57	0.880	3.50	0.946
Pk5.Penampilan Petugas	4.00	0.773	4.01	0.945	3.99	0.835	4.00	0.853
<i>Dimensi Reliability</i>								
Pk6.Resep dikerjakan tepat waktu sesuai janji	3.87	0.858	3.72	0.796	3.84	0.889	3.81	0.846
Pk7.Permasalahan diselesaikan secara tulus	4.04	0.746	3.69	0.817	3.88	0.827	3.87	0.807
Pk8.Datang langsung dilayani	4.03	0.772	3.96	0.747	3.95	0.857	3.98	0.789
Pk9. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan	3.99	0.693	3.88	0.762	3.83	0.801	3.90	0.753
<i>Dimensi Responsiveness</i>								
Pk10.petugas memberitahu kapan resep selesai	3.94	0.888	3.80	0.889	3.78	0.995	3.84	0.923

Pk11.Petugas sigap selalu ingin Bantu pelanggan	3.99	0.764	3.89	0.802	3.87	0.864	3.92	0.809
Pk12.Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	4.05	0.682	3.80	0.870	3.91	0.846	3.92	0.809
<i>Dimensi Assurance</i>								
Pk13.Informasi & konsul saat serahkan obat	3.99	0.730	3.79	0.888	4.06	0.833	3.94	0.826
Pk14.Obat diserahkan langsung oleh Apoteker	3.50	0.964	3.98	0.886	3.84	0.762	3.78	0.895
Pk15.Pengetahuan & kemampuan petugas	4.17	0.796	3.96	0.851	4.21	0.784	4.11	0.816
Pk16.Petugas sopan & ramah	4.06	0.811	4.01	0.824	4.14	0.756	4.07	0.797
Pk17.Petugas Jujur & dapat dipercaya	4.12	0.664	4.02	0.816	4.14	0.773	4.09	0.754
Pk18.Obat lengkap,asli,berkualitas	4.29	0.758	4.09	0.811	4.18	0.790	4.19	0.788
<i>Dimensi Emphaty</i>								
Pk19.Perhatian secara Individu	3.77	0.939	3.89	0.772	3.95	0.793	3.87	0.836
Pk20.Petugas tidak membedakan pelanggan	4.06	0.690	3.95	0.885	4.18	0.773	4.06	0.792
Pk21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	4.00	0.703	3.84	0.800	4.09	0.781	3.97	0.768
Pk22.Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.55	0.550	3.89	0.802	4.12	0.794	4.18	0.774

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

#### 4.1.5.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan *Gap* (Kesenjangan)

##### 4.1.5.3.1. *Gap* (Kesenjangan) Dimensi Kualitas Layanan

Dari tabel 4.9 terlihat bahwa Apotek KF-1 Kemayoran menunjukkan kesenjangan terkecil (mean= -0,35) dan tingkat kepuasan terbesar (mean= 91,95 %), diikuti oleh Apotek KF-48 Matraman (mean = -0,44) dengan tingkat kepuasan 89,96 %, dan Apotek KF-147 Duren Sawit (mean = -0,47) dengan tingkat kepuasan 89,37 %. Secara keseluruhan rata-rata kesenjangan semua apotek yang diteliti bernilai -0,43 dengan tingkat kepuasan 90,14 %.

Urutan tingkat kepuasan tiap dimensi pada masing-masing apotek adalah sebagai berikut :

- a. *Tangible* : KF-1 Kemayoran (94,36 %), KF-147 Duren Sawit (91,01 %), KF-48 Matraman (90,76 %).
- b. *Reliability* : KF-1 Kemayoran (89,81 %), KF-48 Matraman (88,17 %), KF-147 Duren Sawit (86,52 %).
- c. *Responsiveness* : KF-1 Kemayoran (92,11 %), KF-48 Matraman (89,43 %), KF-147 Duren Sawit (87,17 %).
- d. *Assurance* : KF-48 Matraman (90,76 %), KF-1 Kemayoran (90,74 %), KF-147 Duren Sawit (90,53 %).
- e. *Empathy* : KF-1 Kemayoran (92,74 %), Duren Sawit (91,62 %), KF-48 Matraman (90,69 %), KF-147.

#### 4.1.5.3.2. *Gap* (Kesenjangan) Atribut Kualitas Layanan

##### a. Dimensi *Tangible*

Hasil penelitian diskriptif (tabel 4.10) urutan tingkat kepuasan pelanggan dimensi *Tangible* Apotek Kimia Farma yang diteliti berturut-turut; bangunan interior atau eksterior baik dan menarik (*gap mean*= -0,14) dengan tingkat kepuasan 96,40 %, penampilan petugas apotek (*gap mean*= - 0,4) dengan tingkat kepuasan 90,91 %, ketersediaan brosur dan informasi obat (*gap mean*= -0,4) dengan tingkat kepuasan 89,74 %, kenyamanan ruang tunggu (*gap mean*=0,44) dengan tingkat kepuasan 89,72 %, dan peralatan apotek canggih dan modern (*gap mean*= -0,45) dengan tingkat kepuasan 89,18 %. Dengan urutan tingkat kepuasan atribut apotek yang diteliti sebagai berikut :

1. Bangunan apotek memiliki desain interior atau eksterior yang baik dan menarik ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 102,41 %), Apotek KF-47 Matraman (tingkat kepuasan 97,17 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 90,59 %).
2. Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik, dan murah senyum ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 94,34 %), Apotek KF-47

Matraman (tingkat kepuasan 90,32 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 88,08 %).

3. Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 93,61 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 88,15 %), Apotek KF-47 Matraman (tingkat kepuasan 87,41 %).

4. Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC dan dilengkapi TV dan toilet ; Apotek KF-47 Matraman (tingkat kepuasan 91,95 %), Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 90,12 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 87,01 %).

5. Peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep canggih dan modern ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 92,10 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 87,98 %) Apotek KF-47 Matraman (tingkat kepuasan 87,35 %),.

**b. Dimensi *Reliability***

Urutan tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut ini berturut-turut ; permasalahan pelanggan dapat segera diselesaikan petugas apotek (gap mean= -0,5) dengan tingkat kepuasan 88,56 %, petugas tidak pernah melakukan kesalahan (gap mean= -0,51) dengan tingkat kepuasan 84,40 %, pelanggan datang langsung dilayani (gap mean= -0,52) dengan tingkat kepuasan 84,40 %, dan resep dilayani tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan (gap mean= -0,57) dengan tingkat kepuasan 86,99 %. Dengan urutan tingkat kepuasan atribut apotek yang diteliti sebagai berikut :

1. Permasalahan pelanggan segera diatasi oleh petugas apotek ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 91,61 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 87,03 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 86,80 %).

2. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan ; Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 90,02 %), Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 89,26 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 86,07 %).

3. Pelanggan yang datang langsung dilayani ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 90,77 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 87,80 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 86,81 %)
4. Resep diselesaikan tepat waktu sesuai standar waktu yang dijanjikan ; Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 87,32 %), Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 87,76 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 86,29 %)

**c. Dimensi Responsiveness**

Urutan tingkat kepuasan atribut dimensi *Responsiveness* adalah : petugas apotek tidak terlihat bingung menghadapi pelanggan (gap mean= -0,37) dengan tingkat kepuasan 91,38 %, petugas apotek selalu sigap ingin membantu pelanggan (gap mean= -0,43) dengan tingkat kepuasan 90,11 %, dan petugas apotek segera memberitahu kapan dan berapa lama resep dapat diselesaikan (gap mean= -0,55) dengan tingkat kepuasan 87,47 %. Dengan urutan tingkat kepuasan atribut apotek yang diteliti sebagai berikut :

1. Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan ; Apotek KF-1 Kemayoran ( tingkat kepuasan 95,52 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan = 89,41 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan = 89,07 %).
2. Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 91,51 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 90,26 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 87,95 %).
3. Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan = 89,55 %), disusul Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan = 88,17 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 84,56 %).

#### d. Dimensi Assurance

Urutan tingkat kepuasan atribut dimensi *Assurance* berturut-turut ; obat diserahkan langsung oleh apoteker ( mean = -0,33) dengan tingkat kepuasan 91,97 %`, obat yang tersedia lengkap dan berkualitas (mean = -0,39) dengan tingkat kepuasan 91,48 %, petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan tentang obat (mean = - 0,44) dengan tingkat kepuasan 90,33 %, petugas apotek bersikap sopan, dan ramah(mean = -0,46) dengan tingkat kepuasan 89,85 %, petugas apotek jujur, dapat dipercaya serta informasi yang diberikan benar (mean= -0,49) dengan tingkat kepuasan 89,30 %, pemberian informasi dan konsultasi saat obat diserahkan kepada pasien atau pelanggan (mean = -0,51) dengan tingkat kepuasan 88,54 %. Secara rinci urutan tingkat kepuasan atribut apotek yang diteliti sebagai berikut :

1. Obat diserahkan langsung oleh apoteker ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan = 94,85 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan = 92,77 %), dan Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 88,48 %)
2. Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat.; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 90,02 %), Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 89,46 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 86,53 %).
3. Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap dan kualitasnya terjamin ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 92,86 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 90,67 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 90,49 %).
4. Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat ; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 91,92 %, Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 90,26 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 88,59 %).
5. Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan ; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 90,99 %), Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 89,04 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 89,71 %).
6. Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar ; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 90,59 %), Apotek

KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 88,79 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 88,55 %).

**e. Dimensi *Emphaty***

Urutan tingkat kepuasan pelanggan dimensi *Assurance* secara berurutan ; jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan (mean= -0,24) dengan tingkat kepuasan 94,57 %, petugas tidak membeda-bedakan pelanggan (mean= -0,36) dengan tingkat kepuasan 91,86 %, petugas memahami kebutuhan pelanggan (mean= - 0,43) dengan tingkat kepuasan 90,23 %, dan perhatian secara individu kepada pelanggan (mean= -0,46) dengan tingkat kepuasan 89,48 %. Secara rinci urutan tingkat kepuasan atribut apotek yang diteliti sebagai berikut :

1. Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan ; Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 100,44 %), Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 92,17 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 90,89 %).
2. Petugas apotek tidak membeda-bedakan pelanggan; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 93,10 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 91,65 %), dan Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 91,03 %).
3. Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan ; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 91,09 %), Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 90,91 %), dan Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 88,89 %).
4. Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus ; Apotek KF-147 Duren Sawit (tingkat kepuasan 90,18 %), Apotek KF-48 Matraman (tingkat kepuasan 89,63 %), dan Apotek KF-1 Kemayoran (tingkat kepuasan 88,08 %).

**Tabel 4.9. Nilai Kesenjangan Dimensi *Servqual* antara Persepsi dengan Ekspektasi Pelanggan serta Tingkat Kesesuaian ( % Kepuasan Pelanggan) Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Dimensi Kualitas Jasa Layanan <i>/Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran				KF-48 Matraman				KF-147 Duren Sawit				Total			
	Ekspektasi	Persepsi	KESEN JA NGAN	Tk.Kes esuaian (%)	Ekspekt asi	Persepsi	KESEN JA NGAN	Tk.Kes esuaian (%)	Ekspekt asi	Persepsi	KESEN JA NGAN	Tk.Kesesu aian (%)	Ekspektasi	Persepsi	KESEN JA NGAN	Tk.Kesesu aian (%)
<i>Tangible</i>	3.96	3.73	-0.22	94.36	4.20	3.81	-0.39	90.76	4.22	3.84	-0.38	91.01	4.13	3.76	-0.37	91.09
<i>Reliability</i>	4.43	3.98	-0.45	89.81	4.33	3.81	-0.51	88.17	4.48	3.88	-0.60	86.52	4.41	3.89	-0.52	88.14
<i>Responsiveness</i>	4.33	3.99	-0.34	92.11	4.29	3.83	-0.45	89.43	4.42	3.85	-0.57	87.17	4.34	3.89	-0.45	89.56
<i>Assurance</i>	4.43	4.02	-0.41	90.74	4.45	3.98	-0.47	90.76	4.53	4.10	-0.43	90.53	4.47	4.03	-0.44	90.22
<i>Emphaty</i>	4.42	4.10	-0.32	92.74	4.29	3.89	-0.40	90.68	4.46	4.08	-0.37	91.62	4.39	4.02	-0.37	91.66
<b>RATA-RATA</b>	4.31	3.96	-0.35	91.95	4.31	3.87	-0.44	89.96	4.42	3.95	-0.47	89.37	4.35	3.92	-0.43	90.14

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)



**Tabel 4.10. Nilai Kesenjangan Atribut *Service Quality* antara Persepsi dengan Ekspektasi serta Tingkat Kesesuaian ( % Kepuasan Pelanggan) Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Atribut Kualitas Jasa Layanan <i>/Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran				KF-48 Matraman				KF-147 Duren Sawit				Total			
	Ekspektasi	Persepsi	KESENJANGAN	Tk. Kesesuaian (%)	Ekspektasi	Persepsi	KESENJANGAN	Tk. Kesesuaian (%)	Ekspektasi	Persepsi	KESENJANGAN	Tk. Kesesuaian (%)	Ekspektasi	Persepsi	KESENJANGAN	Tk. Kesesuaian (%)
<b><i>Dimensi Tangible</i></b>																
1. Bangunan, Interior atau eksterior	3.73	3.82	0.09	102.41	3.89	3.78	-0.11	97.17	4.04	3.66	-0.38	90.59	3.89	3.75	-0.14	96.40
2. Peralatan Apotek	4.05	3.73	-0.32	92.10	4.27	3.73	-0.54	87.35	4.16	3.66	-0.5	87.98	4.16	3.71	-0.45	89.18
3. Kenyamanan Ruang Tunggu	4.15	3.74	-0.41	90.12	4.35	4.00	-0.35	91.95	4.31	3.75	-0.56	87.01	4.28	3.84	-0.44	89.72
4. Brosur & Info ttg obat	3.60	3.37	-0.23	93.61	4.05	3.54	-0.51	87.41	4.05	3.57	-0.48	88.15	3.90	3.50	-0.4	89.74
5. Penampilan Petugas	4.24	4.00	-0.24	94.34	4.44	4.01	-0.43	90.32	4.53	3.99	-0.54	88.08	4.40	4.00	-0.4	90.91
<b><i>Dimensi Reliability</i></b>																
6. Resep dikerjakan tepat waktu sesuai janji	4.41	3.87	-0.54	87.76	4.26	3.72	-0.54	87.32	4.45	3.84	-0.61	86.29	4.38	3.81	-0.57	86.99
7. Permasalahan segera diselesaikan oleh peugas	4.41	4.04	-0.37	91.61	4.24	3.69	-0.55	87.03	4.47	3.88	-0.59	86.80	4.37	3.87	-0.5	88.56
8. Datang langsung dilayani	4.44	4.03	-0.41	90.77	4.51	3.96	-0.55	87.80	4.55	3.95	-0.6	86.81	4.50	3.98	-0.52	88.44
9. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan	4.47	3.99	-0.48	89.26	4.31	3.88	-0.43	90.02	4.45	3.83	-0.62	86.07	4.41	3.90	-0.51	88.44
<b><i>Dimensi Responsiveness</i></b>																
10. Petugas memberitahu kapan resep selesai	4.40	3.94	-0.46	89.55	4.31	3.80	-0.51	88.17	4.47	3.78	-0.69	84.56	4.39	3.84	-0.55	87.47
11. Petugas sigap selalu ingin Bantu pelanggan	4.36	3.99	-0.37	91.51	4.31	3.89	-0.42	90.26	4.40	3.87	-0.53	87.95	4.35	3.92	-0.43	90.11

12.Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	4.24	4.05	-0.19	95.52	4.25	3.80	-0.45	89.41	4.39	3.91	-0.48	89.07	4.29	3.92	-0.37	91.38
<i>Dimensi Assurance</i>																
13.Informasi & konsul saat serahkan obat	4.46	3.99	-0.47	89.46	4.38	3.79	-0.59	86.53	4.51	4.06	-0.45	90.02	4.45	3.94	-0.51	88.54
14.Obat diserahkan langsung oleh Apoteker	3.69	3.50	-0.19	94.85	4.29	3.98	-0.31	92.77	4.34	3.84	-0.5	88.48	4.11	3.78	-0.33	91.97
15.Pengetahuan & kemampuan petugas	4.62	4.17	-0.45	90.26	4.47	3.96	-0.51	88.59	4.58	4.21	-0.37	91.92	4.55	4.11	-0.44	90.33
16.Petugas sopan & ramah	4.56	4.06	-0.5	89.04	4.47	4.01	-0.46	89.71	4.55	4.14	-0.41	90.99	4.53	4.07	-0.46	89.85
17.Petugas Jujur & dapat dipercaya	4.64	4.12	-0.52	88.79	4.54	4.02	-0.52	88.55	4.57	4.14	-0.43	90.59	4.58	4.09	-0.49	89.30
18.Obat lengkap,asli,berkualitas	4.62	4.29	-0.33	92.86	4.52	4.09	-0.43	90.49	4.61	4.18	-0.43	90.67	4.58	4.19	-0.39	91.48
<i>Dimensi Emphaty</i>																
19.Perhatian secara Individu	4.28	3.77	-0.51	88.08	4.34	3.89	-0.45	89.63	4.38	3.95	-0.43	90.18	4.33	3.87	-0.46	89.38
20.Petugas tidak membedakan pelanggan	4.46	4.06	-0.4	91.03	4.31	3.95	-0.36	91.65	4.49	4.18	-0.31	93.10	4.42	4.06	-0.36	91.86
21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	4.40	4.00	-0.4	90.91	4.32	3.84	-0.48	88.89	4.49	4.09	-0.4	91.09	4.40	3.97	-0.43	90.23
22.Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.53	4.55	0.02	100.44	4.28	3.89	-0.39	90.89	4.47	4.12	-0.35	92.17	4.42	4.18	-0.24	94.57
<b>RATA-RATA</b>	3.96	4.31	-0.35	92.01	3.87	4.32	-0.45	89.63	3.94	4.42	-0.48	89.03	3.92	4.35	-0.43	90.22

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

#### 4.1.5.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Analisis Kuadran/Diagram Kartesius

Dari hasil identifikasi terhadap atribut dimensi pelayanan dengan menggunakan analisis Kesenjangan diperoleh hasil masih adanya kesenjangan antara harapan /ekspektasi dengan persepsi pelanggan. Hal ini berarti pihak manajemen apotek perlu menyeleksi atribut mana saja yang harus diperbaiki kinerjanya dan yang harus dipertahankan kinerjanya. Metode analisis Kuadran menggunakan diagram Kartesius dapat dipakai sebagai alat bantu untuk melihat posisi pemetaan ke-22 atribut yang terdapat pada pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta. Pemetaan dilakukan berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) harapan/ekspektasi dan persepsi pelanggan pada setiap dimensi pelayanan yang ada. Sumbu X menunjukkan nilai rata-rata tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima, sedangkan sumbu Y menunjukkan nilai rata-rata tingkat ekspektasi/harapan pelanggan. Dibawah ini merupakan tabel rata-rata untuk masing-masing atribut dimensi pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta yang diteliti.

**Tabel 4.11. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Atribut Kualitas Layanan/ <i>Service Quality</i>	KF-1 Kemayoran		KF-48 Matraman		KF-147 Duren Sawit		Total (KF Jakarta)	
	Mean		Mean		Mean		Mean	
	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)
<i>Dimensi Tangible</i>								
Pk1. Bangunan, Interior atau eksterior	3.82	3.73	3.78	3.89	3.66	4.04	3.75	3.89
Pk2. Peralatan Apotek	3.73	4.05	3.73	4.27	3.66	4.16	3.71	4.16
Pk3. Kenyamanan Ruang Tunggu	3.74	4.15	4.00	4.35	3.75	4.31	3.84	4.28
Pk4. Brosur & Info ttg obat	3.37	3.60	3.54	4.05	3.57	4.05	3.50	3.90
Pk5. Penampilan Petugas	4.00	4.24	4.01	4.44	3.99	4.53	4.00	4.40
<i>Dimensi Reliability</i>								
Pk6. Resep dikerjakan tepat waktu sesuai janji	3.87	4.41	3.72	4.26	3.84	4.45	3.81	4.38
Pk7. Permasalahan diselesaikan secara tulus	4.04	4.41	3.69	4.24	3.88	4.47	3.87	4.37
Pk8. Datang langsung dilayani	4.03	4.44	3.96	4.51	3.95	4.55	3.98	4.50
Pk9. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan	3.99	4.47	3.88	4.31	3.83	4.45	3.90	4.41

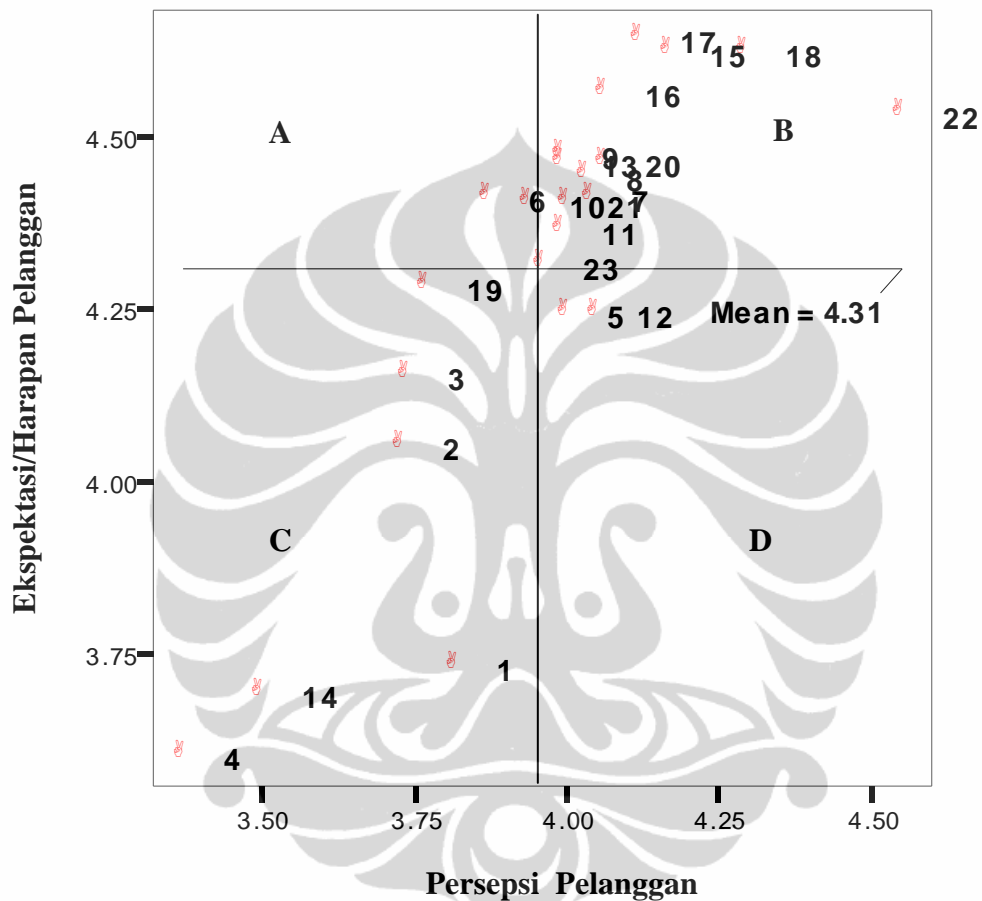
<i>Dimensi Responsiveness</i>								
Pk10.petugas memberitahu kapan resep selesai	3.94	4.40	3.80	4.31	3.78	4.47	3.84	4.39
Pk11.Petugas sigap selalu ingin Bantu pelanggan	3.99	4.36	3.89	4.31	3.87	4.40	3.92	4.35
Pk12.Petugas tidak bingung hadapi pelanggan	4.05	4.24	3.80	4.25	3.91	4.39	3.92	4.29
<i>Dimensi Assurance</i>								
Pk13.Informasi & konsul saat serahkan obat	3.99	4.46	3.79	4.38	4.06	4.51	3.94	4.45
Pk14.Obat diserahkan langsung oleh Apoteker	3.50	3.69	3.98	4.29	3.84	4.34	3.78	4.11
Pk15.Pengetahuan & kemampuan petugas	4.17	4.62	3.96	4.47	4.21	4.58	4.11	4.55
Pk16.Petugas sopan & ramah	4.06	4.56	4.01	4.47	4.14	4.55	4.07	4.53
Pk17.Petugas Jujur & dapat dipercaya	4.12	4.64	4.02	4.54	4.14	4.57	4.09	4.58
Pk18.Obat lengkap,asli,berkualitas	4.29	4.62	4.09	4.52	4.18	4.61	4.19	4.58
<i>Dimensi Emphaty</i>								
Pk19.Perhatian secara Individu	3.77	4.28	3.89	4.34	3.95	4.38	3.87	4.33
Pk20.Petugas tidak membedakan pelanggan	4.06	4.46	3.95	4.31	4.18	4.49	4.06	4.42
Pk21.Petugas paham kebutuhan pelanggan	4.00	4.40	3.84	4.32	4.09	4.49	3.97	4.40
Pk22.Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.55	4.53	3.89	4.28	4.12	4.47	4.18	4.42
<b>RATA-RATA</b>	<b>3.96</b>	<b>4.31</b>	<b>3.87</b>	<b>4.32</b>	<b>3.94</b>	<b>4.42</b>	<b>3.92</b>	<b>4.35</b>

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0 (telah diolah kembali oleh penulis)

Koordinat-koordinat yang ada pada tabel diatas selanjutnya dipetakan ke dalam diagram Kartesius untuk tiap-tiap apotek yang diteliti.

a. **Analisis Kuadran Kualitas Layanan Apotek KF-1 Kemayoran**

Dari rata-rata atribut kualitas layanan Apotek KF-1 Kemayoran pada tabel 4.11. dapat digambarkan diagram Kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-1 Kemayoran**

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

Dari diagram Kartesius diatas sebaran atribut dapat dikelompokkan seperti terlihat pada tabel 4.12 :

**Tabel 4.12. Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-1 Kemayoran pada masing-masing Kuadran, 2008**

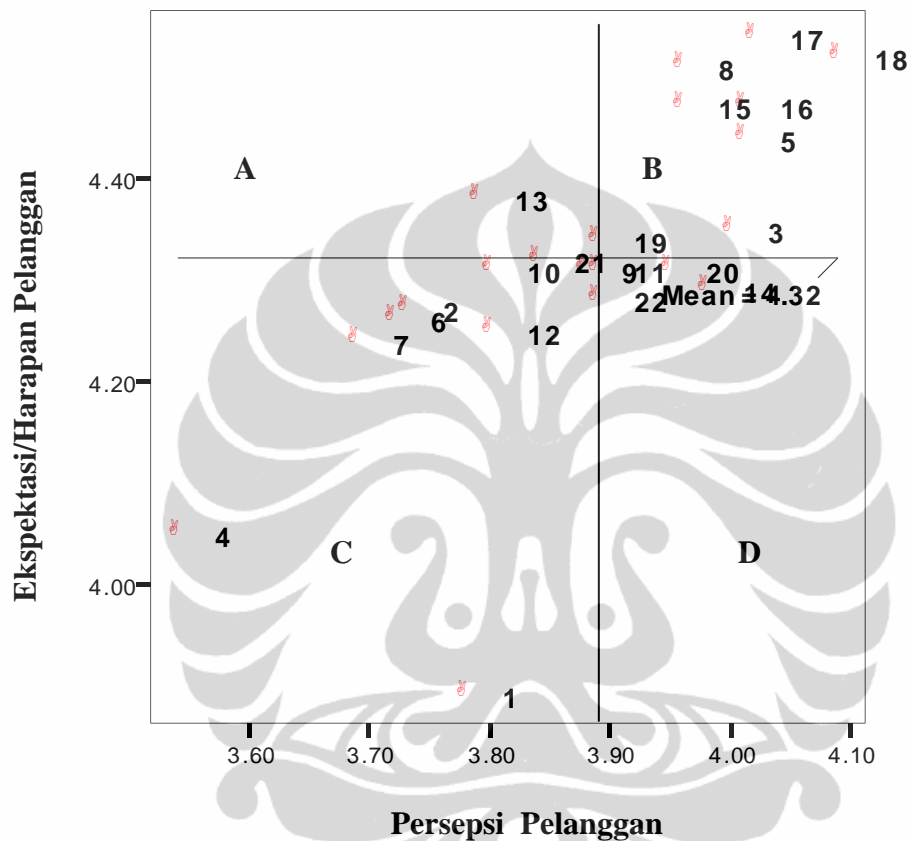
Kuadran	Atribut	Keterangan
A	6	Pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan.
	10	Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan
B	7	Permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek.
	8	Pelanggan yang datang langsung dilayani
	9	Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan
	11	Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan
	13	Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat
	15	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat
	16	Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan
	17	Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar
	18	Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap, asli dan mutunya terjamin.
	20	Petugas apotek tidak membedakan pelanggan
C	21	Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan
	22	Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan
	1	Bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik
	2	Peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep/pasien, canggih dan modern
	3	Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet
	4	Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat
D	14	Obat diserahkan langsung oleh Apoteker
	19	Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus
	5	Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum
	12	Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan

Sumber : diolah oleh penulis

**b. Analisis Kuadran Kualitas Layanan Apotek KF-48 Matraman**

Dari rata-rata atribut kualitas layanan Apotek KF-48 Matraman pada tabel

4.11. dapat digambarkan diagram Kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.2. Diagram Kartesius Atribut Layanan Apotek KF-48 Matraman**

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

Dari diagram Kartesius diatas sebaran atribut dapat dikelompokkan seperti terlihat pada tabel 4.13 :

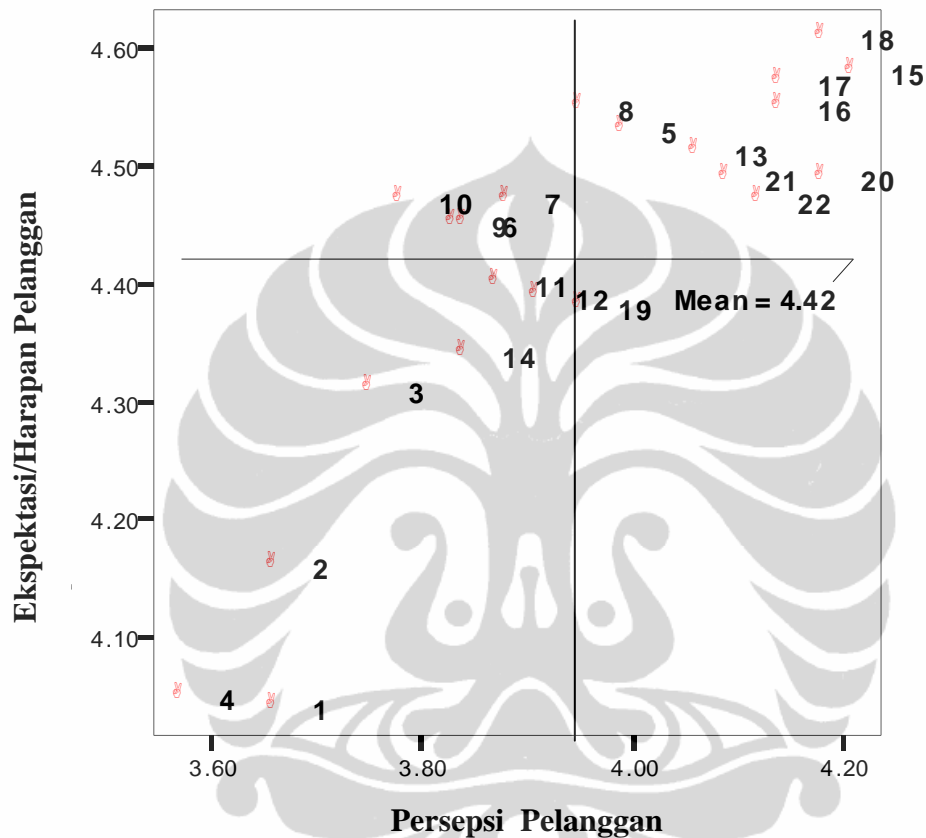
**Tabel 4.13. Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-48 Matraman pada masing-masing Kuadran, 2008**

<b>Kuadran</b>	<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
<b>A</b>	13	Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat
	21	Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan
<b>B</b>	3	Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet
	5	Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum
	8	Pelanggan yang datang langsung dilayani
	15	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat
	16	Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan
	17	Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar
	18	Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap, asli dan mutunya terjamin.
	19	Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus
	<b>C</b>	1
2		Peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep/pasien, canggih dan modern
4		Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat
6		Pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan.
7		Permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek.
10		Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan
12		Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan
<b>D</b>	9	Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan
	11	Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan
	14	Obat diserahkan langsung oleh Apoteker
	20	Petugas apotek tidak membedakan pelanggan
	22	Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Sumber : diolah oleh penulis



- c. **Analisis Kuadran Kualitas Layanan Apotek KF-147 Duren Sawit**  
 Dari rata-rata atribut kualitas layanan Apotek KF-147 Duren Sawit pada tabel 4.11. dapat digambarkan diagram Kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.3. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-147 Duren Sawit**

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

Dari diagram Kartesius di atas sebaran atribut tiap kuadran dapat dikelompokkan seperti terlihat pada tabel 4.14 :

**Tabel 4.14. Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-147 Duren Sawit pada masing-masing Kuadran**

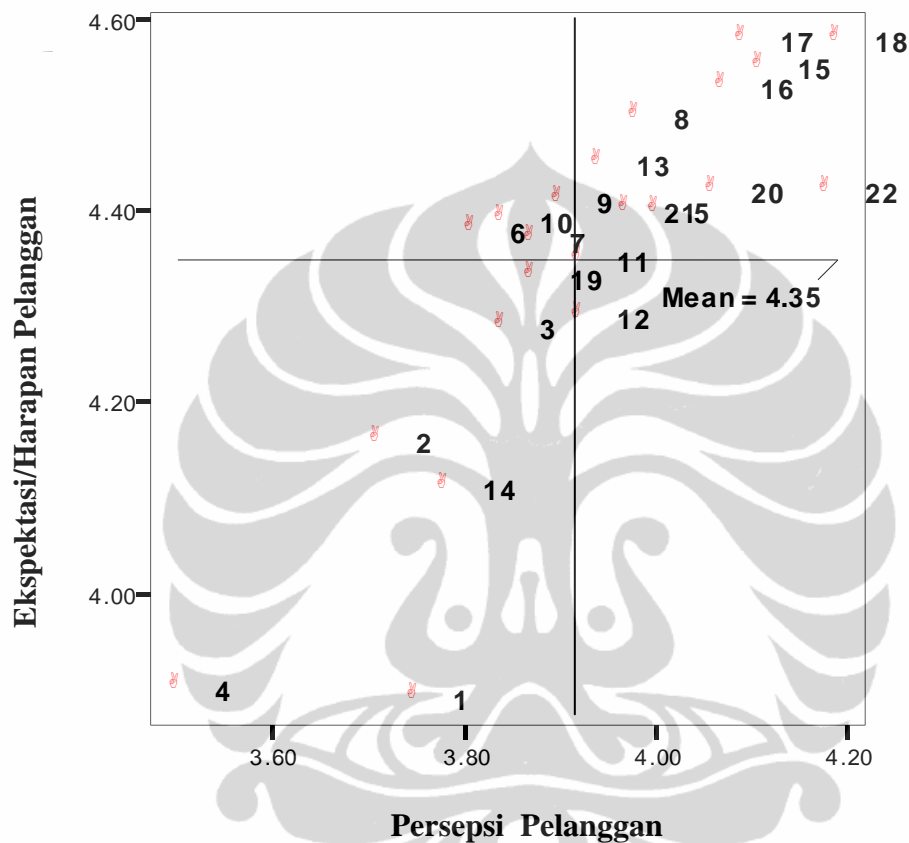
<b>Kuadran</b>	<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
<b>A</b>	6	Pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standard waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan.
	7	Permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek.
	9	Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan
	10	Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan
<b>B</b>	5	Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum
	8	Pelanggan yang datang langsung dilayani
	13	Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat
	15	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat
	16	Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan
	17	Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar
	18	Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap, asli dan mutunya terjamin.
	20	Petugas apotek tidak membedakan pelanggan
	21	Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan
	22	Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan
<b>C</b>	1	Bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik
	2	Peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep/pasien, canggih dan modern
	3	Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet
	4	Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat
	11	Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan
	12	Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan
	14	Obat diserahkan langsung oleh Apoteker
<b>D</b>	19	Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus

Sumber : diolah oleh penulis

**d. Analisis Kuadran Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta**

Dari rata-rata atribut kualitas layanan Apotek KF Jakarta pada tabel 4.11.

dapat digambarkan diagram Kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.4. Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-Jakarta**

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

Dari diagram Kartesius di atas sebaran atribut dapat dikelompokkan seperti terlihat pada tabel 4.15 berikut :

**Tabel 4.15. Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta pada masing-masing Kuadran, 2008**

<b>Kuadran</b>	<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
<b>A</b>	6	Pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan.
	7	Permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek.
	9	Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan
	10	Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan
<b>B</b>	5	Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum
	8	Pelanggan yang datang langsung dilayani
	11	Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan
	13	Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat
	15	Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat
	16	Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan
	17	Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar
	18	Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap, asli dan mutunya terjamin.
	20	Petugas apotek tidak membeda-bedakan pelanggan
	21	Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan
	22	Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan
<b>C</b>	1	Bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik
	2	Peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep/pasien, canggih dan modern
	3	Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet
	4	Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat
	14	Obat diserahkan langsung oleh Apoteker
	19	Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus
<b>D</b>	12	Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan

Sumber : diolah oleh penulis

#### 4.1.6. Perbandingan Kualitas Layanan antar Apotek

Untuk menguji hipotesis penelitian bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna antara kualitas layanan apotek Kimia Farma yang satu dengan Apotek Kimia Farma yang lain, maka dilakukan analisis varian (Anova). Analisis varian digunakan untuk menguji hipotesis kesamaan rata-rata antara dua group atau lebih. Untuk mengetahui tingkat perbedaan kualitas pelayanan antar apotek secara detail dapat ditentukan dengan analisis *Post Hoc Test*. Rata-rata yang diuji adalah rata-rata Kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan pelanggan pada tiap apotek.

**Tabel 4.16. Hasil Analisis Varian (Anova) Tingkat Kepuasan Pelanggan antar Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

KESENJANGAN total

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.728	2	0.364	1.295	0.276
Within Groups	66.650	237	0.281		
Total	67.378	239			

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

**Tabel 4.17. Hasil Analisis Post Hoc Test Tingkat Kepuasan Pelanggan antar Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008**

Dependent Variable: KESENJANGAN total

Multiple Comparisons

Tukey HSD

(I) KF JAKARTA	(J) KF JAKARTA	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
KF-1 Kemayoran	KF-48 Matraman	0.09329	0.08315	0.502	-0.1028	0.2894
	KF-147 Duren Sawit	0.13324	0.08519	0.263	-0.0677	0.3342
KF-48 Matraman	KF-1 Kemayoran	-0.09329	0.08315	0.502	-0.2894	0.1028
	KF-147 Duren Sawit	0.03995	0.08343	0.881	-0.1568	0.2367
KF-147 Duren Sawit	KF-1 Kemayoran	-0.13324	0.08519	0.263	-0.3342	0.0677
	KF-48 Matraman	-0.03995	0.08343	0.881	-0.2367	0.1568

\* Sumber : Hasil analisis SPSS 15.0

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Keterbatasan Penelitian

#### 4.2.1.1. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini teknik pengisian kuesioner dilakukan secara langsung (saat responden menunggu penyelesaian resep) baik pernyataan ekspektasi pelanggan dan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterima. Teknik ini memiliki kelemahan antara lain responden kemungkinan bingung saat mengisi kuesioner karena tidak dapat membedakan antara pernyataan ekspektasi dan persepsi yang memiliki pernyataan yang sama, namun ini teknik juga mempunyai kelebihan karena responden dapat langsung membandingkan antara ekspektasi dan persepsi kualitas layanan yang diterima tanpa dipengaruhi faktor lain. Kelebihan lain teknik ini menjamin pengisian pernyataan harapan dan persepsi pelanggan dilakukan oleh responden yang sama, sedangkan apabila pengisian dilakukan pada waktu berbeda sulit memastikan kapan responden datang lagi ke apotek.

#### 4.2.1.2. Etika Penelitian

Dalam penelitian ini teknik permintaan persetujuan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian (*inform concern*) hanya dilakukan secara lisan, seharusnya meskipun tidak ada persyaratan *inform concern* secara tertulis dalam penelitian survey sebaiknya dalam kuesioner disertakan lembar *checklist* yang ditandatangani responden sebagai bukti bahwa responden secara sekarela berpartisipasi dalam penelitian.

### 4.2.2. Pengujian Instrumen Penelitian (Uji Reliabilitas dan Validitas)

Hasil pengujian instrumen penelitian aspek reliabilitas pada 30 responden terhadap pernyataan harapan/*ekspektasi* diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* rata-rata 0.936 dan pada pernyataan kepuasan/*persepsi* pelanggan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* rata-rata 0.932, nilai ini lebih besar dibandingkan r-tabel yaitu 0.600, sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-22 pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan *reliable* dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Sedangkan dari hasil uji validitas terhadap pernyataan harapan/ekspektasi diperoleh r-hitung 0.363 s/d 0,777 dan pernyataan kepuasan/persepsi pelanggan diperoleh nilai r-hitung 0.372 s/d 0.785, kedua nilai ini lebih besar dibandingkan r-tabel yaitu 0.361 ( pada  $N=30, df=28$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-22 pernyataan instrumen penelitian dinyatakan valid dan dapat dipakai sebagai alat ukur penelitian. Dengan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut, maka kedua instrumen penelitian dinyatakan memenuhi syarat sebagai alat ukur penelitian dan dapat dipakai untuk instrumen penelitian selanjutnya.

#### **4.2.3. Pengumpulan Data**

Dari 270 buah kuesioner yang diberikan kepada responden setelah dilakukan editing sekitar 11 % tidak dapat diolah lebih lanjut disebabkan karena kuesioner yang telah diisi oleh responden tidak lengkap. Kesalahan terbanyak terjadi pada pengisian data umum pelanggan yang tidak lengkap khususnya data umur dan penghasilan/bulan, sedangkan kesalahan lain disebabkan pengisian data pada kolom kuesioner kepuasan pelanggan tidak lengkap, sebagian responden hanya mengisi bagian kolom tingkat kepentingan atau tingkat kepuasan saja.

Tidak diisinya data umur dan penghasilan perbulan kemungkinan disebabkan berbagai faktor, antara lain responden merasa umur dan penghasilan/bulan merupakan sesuatu yang bersifat pribadi dan tidak perlu ditulis, lupa atau terburu-buru sehingga terlewatkan. Sedangkan ketidaklengkapan isian data kuesioner kepuasan pelanggan umumnya disebabkan karena responden terburu-buru karena tidak sabar dan karena ada keperluan lain. Namun demikian kuesioner yang memenuhi syarat jumlahnya telah memenuhi persyaratan minimal ukuran sampel penelitian.

#### **4.2.4. Sosiodemografi dan Karakteristik Responden**

##### **a. Jenis Kelamin**

Jenis kelamin responden menunjukkan bahwa pelanggan Apotek Kimia Farma yang diteliti tidak didominasi jenis kelamin tertentu. Hal ini kemungkinan terkait beberapa faktor, antara lain pekerjaan pelanggan dimana hanya 7,2 % yang

berprofesi sebagai ibu rumah sedangkan sisanya bekerja dan pelajar/mahasiswa yang tidak didominasi jenis kelamin tertentu, atau kemungkinan disebabkan karena responden yang menebus resep terkonsentrasi pada jam-jam tertentu antara pukul 18.00 s/d 21.00, dimana pada waktu itu responden yang bekerja kemungkinan sudah pulang kantor sehingga perbandingan responden laki-laki dan perempuan relatif berimbang. Hasil ini kemungkinan berbeda apabila penebusan resep terbanyak terkonsentrasi pada pagi s/d siang hari atau pada saat jam kantor.

**b. Umur**

Dari sisi umur, responden terbanyak berumur 25-50 tahun (67,9%), disusul > 50 tahun (18,3 %), dan <25 tahun (13,8 %). Hal ini menunjukkan sebagian besar pelanggan apotek Kimia Farma yang diteliti masih berusia produktif dan merupakan aset yang sangat potensial bagi perkembangan apotek Kimia Farma ke depan. Umur pelanggan kemungkinan terkait dengan pekerjaan pelanggan dimana 69,5 % bekerja diberbagai sektor, sedangkan sisanya ibu rumah tangga dan pelajar/mahasiswa.

**c. Pendidikan Terakhir**

Dari segi Pendidikan, pendidikan responden terbanyak tamat SLTA (51,7 %), disusul tamat sarjana 33,3 %, dan tamat Diploma 15 %. Hal ini menunjukkan pelanggan apotek Kimia Farma yang diteliti memiliki pendidikan berimbang antara yang berpendidikan menengah (tamat SLTA) dan yang berpendidikan tinggi (tamat Diploma dan Sarjana).

Pada beberapa penelitian sebelumnya dikemukakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengunjung rawat inap RSUD Budhi Asih Jakarta (Wikandono, 2003), namun penelitian lain menyebutkan terdapat pengaruh bermakna antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelanggan (Hughes, 1991 dalam Wikandono, 2003). Hasil penelitian lain menyebutkan semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin rendah tingkat kepuasannya dalam menerima mutu layanan kesehatan (Al Qutob, et all, 1996 dalam Wikandono, 2003). Judith (1990) dalam *Patient Sociodemographic Characteristics As Predictors Of Satisfactions With Medical Care*, menyebutkan terdapat hubungan



antara karakteristik sosiodemografi (umur, jenis kelamin, suku, sosial ekonomi, status perkawinan, dan pendidikan) dengan kepuasan pelanggan.

Tingkat pendidikan juga berpengaruh pada pola hubungan farmasis-pelanggan, terutama komunikasi, informasi dan edukasi tentang obat kepada pelanggan. Pelanggan berpendidikan tinggi yang memiliki kesadaran tentang pentingnya hidup sehat akan lebih kritis dibandingkan pelanggan berpendidikan rendah. Pada kondisi ini peran farmasis sangat menentukan efektifitas dan keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek terkait permasalahan obat-pasien..

#### **d. Pekerjaan**

Pekerjaan responden terbanyak sebagai pegawai swasta/lain-lain (30,8 %), disusul pelajar/mahasiswa (23,3 %), Wiraswasta (22,9) %, PNS/TNI/POLRI (15,8 %), dan ibu rumah tangga (7,2 %). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan apotek Kimia Farma yang diteliti memiliki pekerjaan tetap dengan jam kerja tertentu sehingga tidak bisa sewaktu-waktu menebus obat/resep ke apotek. Keadaan ini akan berpengaruh pada pola kunjungan pelanggan ke apotek. Hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa kunjungan pelanggan tertinggi terjadi mulai pukul 18.00 s/d 21.00. Keadaan ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen apotek dalam menerapkan strategi peningkatan mutu layanan untuk memuaskan pelanggannya terutama pada jam-jam tertentu dimana terjadi penumpukan pengunjung apotek.

#### **e. Penghasilan/Bulan**

Penghasilan responden per bulan terbanyak adalah ; 1 s/d 3 juta 43,8 %, disusul < 1 juta 30,0 %; 3 s/d 5 juta 16,2 %, dan >5 juta 10 %. Distribusi penghasilan ini akan berpengaruh pada besarnya belanja obat dan macam/jenis obat yang dibeli. Pelanggan berpenghasilan < 3 juta/bulan yang jumlahnya mencapai 73,8 % kemungkinan besar akan memilih obat generik dibandingkan obat paten atau obat bermerek dagang yang memiliki harga lebih tinggi. Demikian sebaliknya pelanggan dengan penghasilan besar (> 3 juta/bulan) akan cenderung menebus resep sesuai yang tertera dalam resep atau belanja obat paten/bermerek dagang yang memiliki

harga lebih tinggi dibandingkan obat generik. Keadaan ini akan mempengaruhi sistem pengadaan obat/perbekalan farmasi atau manajemen supply obat di apotek.

**f. Status Kunjungan ke Apotek**

Data status kunjungan responden menggambarkan bahwa pengunjung terbesar apotek Kimia Farma yang diteliti adalah pelanggan lama (87,2 %) yang datang  $\geq 2$  kali dan sebagian besar merupakan pelanggan tetap karena telah berkunjung ke Apotek Kimia Farma lebih dari 5 (lima) kali. Keadaan ini merupakan aset potensial untuk perkembangan Apotek Kimia Farma ke depan. Tugas manajemen apotek adalah mengubah pelanggan yang baru pertama kali datang ke apotek menjadi pelanggan berlanjut/berulang selanjutnya menjadi pelanggan tetap dan terakhir pelanggan loyal (*loyalty customer*) yang diharapkan secara sukarela mau menjadi media promosi dari mulut ke mulut kepada pelanggan atau calon pelanggan lain. Salah satu strategi untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan cara secara terus menerus meningkatkan kualitas layanan apotek terutama komunikasi apotek-pelanggan.

**g. Alasan Menebus Resep di Apotek Kimia Farma**

Dua alasan utama responden menebus resep di Apotek Kimia Farma adalah karena pelayanan yang baik dan rekomendasi teman yang mencapai 41,3 %. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan terutama dengan cara meningkatkan kualitas layanan dan menjaga hubungan secara individu kepada pelanggan. Sedangkan alasan dekat rumah dapat diartikan pelanggan tidak ada alternatif atau apotek lain selain Apotek Kimia Farma atau terdapat apotek lain di sekitar tempat tinggalnya, namun karena pelayanan yang baik dan memuaskan maka pelanggan tetap memilih Apotek Kimia Farma.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan terdapat beberapa apotek lain yang jaraknya cukup dekat dengan apotek yang diteliti, hal ini menunjukkan bahwa alasan dekat dengan rumah juga disebabkan karena kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek sehingga mereka tetap memilih Apotek Kimia Farma. Persaingan apotek yang sangat ketat yang ditandai dengan banyaknya apotek di sekitar Apotek Kimia Farma akan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk berpindah ke apotek lain,

terutama apabila pelayanan kepada pelanggan tidak memuaskan. Yang menjadi fokus manajemen Apotek Kimia Farma adalah mempertahankan pelanggan yang datang ke apotek, menjaring pelanggan baru, dan menarik kembali pelanggan lama yang pernah berkunjung ke apotek namun sudah lama tidak berkunjung lagi.

#### 4.2.5. Saran dan Tanggapan Tertulis Pelanggan

Tanggapan tertulis diberikan oleh 167 responden (69,6 %) sedangkan sisanya tidak memberikan tanggapan. Responden yang tidak memberikan tanggapan tertulis dapat disebabkan berbagai faktor, antara lain : tidak ada ide atau masukan, tidak sempat karena terburu-buru atau ada urusan lain. Tanggapan tertulis umumnya diberikan responden karena terdapat masalah penting yang perlu disampaikan kepada pihak manajemen apotek, oleh karena itu tanggapan tertulis sekecil apapun harus tetap menjadi fokus dan perhatian pihak manajemen apotek untuk dilakukan perbaikan meskipun dilakukan sesuai skala prioritas.

Tanggapan positif tentang pelayanan sudah baik dan perlu dipertahankan yang disampaikan oleh sekitar 50 % penanggap harus menjadi perhatian pihak manajemen apotek untuk tetap dipertahankan dan ditingkatkan serta jangan sampai pihak manajemen apotek justru lengah dan terbuai penilaian positif pelanggan. Sebaliknya tanggapan yang bersifat negatif diharapkan dapat memacu manajemen apotek untuk segera melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan. Seperti beberapa tanggapan yang bersifat saran, kritik, dan keluhan tentang : obat kadang tidak tersedia agar dilengkapi yang menunjukkan bahwa *image* obat lengkap yang selama ini disandang Apotek Kimia Farma ternyata menunjukkan penurunan, kasir atau petugas apotek lambat dan kurang ramah menunjukkan kinerja dan sikap SDM perlu segera dibenahi terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan, dan pendingin udara (AC) tidak dingin menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak nyaman selama menunggu di ruang tunggu apotek.

Kritik atau saran tertulis dilakukan pelanggan biasanya merupakan kondisi riil yang dirasakan pelanggan, oleh karena itu meskipun jumlahnya sedikit pihak manajemen apotek harus menindak lanjuti dengan melakukan *cross check* di lapangan dan melakukan perbaikan apabila saran/kritik terbukti benar. Khusus Apotek KF-48 Matraman terdapat saran responden terhadap kinerja kasir atau

petugas apotek yang dinilai kurang ramah, dimana hal ini tidak terjadi pada dua apotek lain. Meskipun jumlah ini relatif kecil namun pihak manajemen Apotek KF-48 Matraman harus memperhatikan masalah ini dengan sungguh-sungguh dengan melakukan evaluasi tentang kebenaran kritik ini di lapangan. Apabila masalah ini dibiarkan akan menjadi masalah yang tidak menguntungkan bagi perkembangan Apotek Kimia Farma khususnya KF-48 Matraman ke depan. Petugas apotek atau kasir yang terlalu lama ditugaskan pada satu tempat kemungkinan dapat menjadi penyebab penilaian tidak baik oleh pelanggan, sebab petugas yang terlalu lama kadang tidak menyadari kekeliruan sikap yang telah dilakukan terhadap pelanggan. Meskipun dari sisi lain lamanya petugas bekerja di satu tempat ada positifnya seperti pengalaman dan tingkat kepercayaan yang teruji.

#### **4.2.6. Tingkat Kepuasan Pelanggan**

##### **4.2.6.1. Harapan/Ekspektasi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma**

Harapan/ekspektasi responden terhadap kualitas layanan Apotek Kimia Farma antara penting s/d sangat penting. Harapan/ekspektasi tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance*, disusul dimensi *Reliability*, *Emphaty*, *Responsiveness*, dan *Tangible*. Dimensi *Assurance* yang dinilai responden paling tinggi tingkat kepentingannya meliputi atribut ; tingkat pengetahuan dan ketrampilan petugas apotek dibidang obat, petugas apotek jujur dan dapat dipercaya serta informasi yang diberikan adalah benar, petugas apotek memberikan informasi yang cukup saat menyerahkan obat, serta jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap dan berkualitas. Kelima atribut dimensi *assurance* ini merupakan atribut utama dalam dimensi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) di apotek yang terkait dengan hak pasien/pelanggan atas ketepatan dan kebenaran obat yang diterima, penggunaan obat rasional, hak mendapatkan informasi obat yang benar, dan hak atas konseling.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa responden secara tidak langsung telah memahami pentingnya pelayanan kefarmasian di apotek yang diteliti. Apabila tingkat kepuasan pelanggan atau kinerja layanan apotek pada atribut *Assurance*

rendah, menandakan *pharmaceutical care* belum dilaksanakan secara optimal oleh apotek.

Salah satu atribut dimensi *Assurance* terkait pelayanan kefarmasian yang dinilai kurang penting oleh responden adalah atribut obat diserahkan langsung oleh apoteker. Atribut ini menempati urutan ke-20 dari 22 atribut yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum tidak memahami pentingnya peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Fenomena sosial ini perlu mendapat perhatian serius akademisi farmasi maupun farmasis untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dalam rangka mencari solusi agar masyarakat memahami pentingnya peran farmasis dalam praktek pelayanan kefarmasian di apotek.

Atribut lain yang dinilai penting oleh responden adalah : petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan (*Assurance*), pelanggan datang langsung dilayani (*Reliability*), dan penampilan petugas rapih, bersih serta murah senyum (*Tangible*). Hal ini menunjukkan bahwa selain atribut yang terkait pelayanan kefarmasian, atribut yang terkait sikap/*attitude*, kecepatan pelayanan, dan *performance*/penampilan petugas apotek merupakan hal yang penting dan tidak dapat diabaikan oleh pihak manajemen apotek dalam melakukan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang baik dari sisi *pharmaceutical care* akan berkurang maknanya apabila ketiga aspek dalam atribut tersebut tidak dijalankan dengan baik, sebab pasien/pelanggan akan kecewa terhadap keseluruhan pelayanan yang ada. Hal ini sesuai dengan filosofi praktek pelayanan kefarmasian yang dikemukakan Cipolle, et.al. (1998) dimana pendekatan pelayanan kefarmasian berpusat pada kepentingan pasien (*patient-centered approach*) bukan pada kepentingan praktisi farmasi atau farmasis.

Disamping obat diserahkan langsung oleh apoteker, atribut yang dinilai paling rendah tingkat kepentingannya adalah bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik (*Tangible*) dan peralatan yang dipakai apotek canggih (*Tangible*). Hal ini menunjukkan bahwa beberapa aspek *Tangible* masih dianggap kurang penting oleh responden. Salah satu atribut dimensi *Tangible* yang terkait pelayanan kefarmasian yang dianggap kurang penting oleh responden adalah ketersediaan brosur dan informasi terbaru tentang obat, hal ini menunjukkan bahwa responden masih belum memahami tentang pentingnya informasi terbaru

tentang obat melalui brosur, mereka lebih berharap informasi diberikan secara lisan oleh petugas apotek yang dianggap lebih komunikatif.

Secara umum uraian diatas menunjukkan bahwa faktor yang dianggap paling penting oleh responden terhadap layanan apotek adalah faktor kelengkapan dan kualitas komoditi (obat) yang dijual di apotek serta kualitas dan tingkat kepercayaan terhadap SDM (sumber daya manusia), baru diikuti faktor yang terkait dengan kecepatan pelayanan dan penampilan petugas apotek.

#### **4.2.6.2. Persepsi Responden Terhadap Layanan Apotek Kimia Farma**

Semua dimensi kualitas layanan dinilai oleh responden antara cukup puas s/d puas sedangkan tingkat harapan pelanggan antara penting s/d sangat penting, hal ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan lebih besar dari persepsi kualitas layanan apotek. Keadaan ini dinilai wajar karena pada beberapa penelitian tentang kualitas layanan harapan pelanggan terhadap suatu layanan selalu lebih besar dibandingkan persepsi kualitas layanan yang diterima, yang menjadi permasalahan adalah seberapa besar *Gap*-nya.

Persepsi kualitas layanan apotek tertinggi terjadi pada dimensi *Assurance*, disusul dimensi *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Tangible*. Sedangkan dari sisi atribut persepsi kualitas layanan tertinggi berturut-turut :

1. Obat yang tersedia lengkap dan bermutu. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan dan mutu obat di Apotek Kimia Farma sudah memuaskan pelanggan. Apabila *Image* ini dapat dipertahankan secara konsisten oleh pihak manajemen dalam jangka lama akan membentuk *brand image* bahwa Apotek Kimia Farma obatnya lengkap dan berkualitas. Dari promosi mulut ke mulut oleh pelanggan, Apotek Kimia Farma akan menjadi salah satu rujukan pelanggan dan calon pelanggan apabila mereka membutuhkan obat.
2. Jam buka apotek sesuai kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa jam buka apotek sudah sesuai kebutuhan pelanggan. Dari ketiga apotek yang diteliti yang membuka layanan 24 jam hanya Apotek KF-1 Kemayoran, sedangkan dua apotek lain tidak. Meskipun sebagian kecil responden memberikan saran tertulis agar Apotek KF -48 Matraman & KF-147 Duren Sawit membuka layanan 24 jam. Dari persepsi kualitas layanan atribut ini

kedua apotek dinilai masih belum perlu membuka layanan 24 jam. Apabila manajemen menginginkan kedua apotek membuka layanan 24 jam perlu dipertimbangkan berbagai aspek terutama kebutuhan masyarakat yang menerima layanan.

3. Kemampuan dan pengetahuan petugas tentang obat, petugas jujur, dapat dipercaya serta informasi yang disampaikan benar, petugas bersikap sopan santun dan ramah terhadap pelanggan, dan petugas apotek tidak membedakan pelanggan. Dari penilaian ketiga atribut ini menunjukkan bahwa kualitas SDM Apotek Kimia Farma yang diteliti dinilai baik oleh pelanggan. *Image* terhadap kinerja SDM ini akan memberikan kenyamanan dan kepastian bagi pelanggan, keadaan ini apabila dilakukan secara konsisten akan membangun *image* positif bagi perkembangan apotek karena dapat mendorong pelanggan untuk datang kembali apotek.

Persepsi atribut kualitas layanan yang dinilai rendah berturut-turut ; ketersediaan brosur dan informasi obat terbaru, peralatan apotek seperti komputer dan sistem antrian resep canggih, bangunan apotek interior atau eksterior baik, obat diserahkan langsung oleh apoteker, resep dikerjakan tepat waktu dengan standar waktu yang dijanjikan. Data tersebut menunjukkan bahwa :

1. Upaya manajemen Apotek Kimia Farma dalam membenahi aspek fisik dinilai pelanggan masih belum optimal. Pengamatan di lapangan menunjukkan pihak manajemen telah melakukan pembenahan fisik dengan baik terutama *lay out*, tampilan interior/eksterior apotek dan kenyamanan ruang tunggu. Melihat penilaian pelanggan pada atribut ini terlihat terjadi *Gap* antara harapan pelanggan dan persepsi pihak manajemen, menurut Parasuraman et.al. (1990) *Gap* ini muncul karena pihak manajemen terkadang tidak selalu dapat merasakan dan memahami apa yang diinginkan pelanggan secara tepat, sehingga pihak manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa harus didesain dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan pelanggan.
2. Aspek *Tangible* terkait pelayanan kefarmasian yang kinerjanya paling rendah adalah ketersediaan brosur dan informasi terbaru tentang obat. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan ketersediaan brosur dan leaflet

obat pada semua apotek yang diteliti jumlahnya sangat terbatas, demikian juga informasi terbaru tentang obat tidak disediakan tempat khusus. Salah satu peran apotek adalah memberikan komunikasi, informasi dan edukasi tentang obat kepada pelanggan atau masyarakat, dimana salah satunya melalui media cetak (brosur, leaflet, pengumuman/informasi terkini) yang disediakan di apotek. Penilaian pelanggan tentang rendahnya atribut ini menandakan pelanggan belum puas dengan ketersediaan informasi yang ada di Apotek Kimia Farma. Oleh karena manajemen Apotek Kimia Farma perlu menyediakan tempat khusus media informasi terbaru tentang obat yang mudah dilihat dan menarik untuk dibaca pelanggan. Ketersediaan informasi obat yang selalau di *up date* akan membantu pendidikan kepada pelanggan atau masyarakat.

3. Atribut dimensi *reliability* yang dinilai paling rendah kualitas layanan adalah atribut resep dikerjakan tepat waktu dengan standar waktu yang dijanjikan. Rendahnya penilaian ini kemungkinan disebabkan karena datangnya resep saat penelitian dilakukan umumnya bersamaan sehingga pelayanan kepada pelanggan terhambat. Kemungkinan lain pelanggan tidak memahami atau tidak bisa membaca apakah resep yang dibawah merupakan obat racikan atau tidak, mereka berpedoman pada slogan/ketentuan yang ditempel di ruang tunggu apotek *Apabila Resep Non Racikan Anda Kami Kerjakan Lebih Dari 15 Menit, Anda Diberi Diskon 5 %*. Disini komunikasi petugas apotek terutama kasir dengan pelanggan sangat menentukan penilaian kinerja atribut ini. Apabila petugas apotek/kasir secara konsisten memberitahukan berapa lama resep dapat diselesaikan oleh petugas apotek saat pelanggan selesai melakukan transaksi pembayaran di kasir, maka pelanggan akan menyadari perkiraan lamanya pengerjaan resep sehingga mereka dapat menentukan atau merencanakan aktifitas lain sambil menunggu.
4. Atribut lain terkait pelayanan kefarmasian yang dinilai rendah oleh pelanggan adalah atribut obat diserahkan langsung oleh apoteker. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa penyerahan obat resep tidak secara konsisten dilakukan oleh apoteker, meskipun apoteker yang bertugas



pada saat itu berada di tempat. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap atribut ini, dalam standar pelayanan apotek perlu dicantumkan klausul penyerahan obat resep harus dilakukan oleh apoteker yang bertugas sambil memberikan informasi dan konsultasi kepada pelanggan. Penyerahan obat langsung oleh apoteker yang dilakukan secara konsisten secara tidak langsung akan menyadarkan kepada pelanggan/masyarakat akan pentingnya peran dan fungsi apoteker di apotek. Apabila peran apoteker dinilai demikian penting oleh pelanggan, maka kesadaran pelanggan bertemu apoteker akan meningkat. Meningkatnya kebutuhan pelanggan bertemu apoteker dapat merubah *image* masyarakat pergi ke apotek dari sekedar membeli obat kepada kebutuhan bertemu apoteker untuk konsultasi hal-hal terkait obat.

#### **4.2.6.3. Analisis Gap (Kesenjangan)**

##### **4.2.6.3.1. Gap (Kesenjangan) Dimensi Kualitas Layanan**

Semua dimensi kualitas layanan pada semua Apotek Kimia Farma yang diteliti menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini memberikan pengertian bahwa semua Apotek Kimia Farma yang diteliti masih belum bisa memuaskan pelanggannya 100 %, karena ekspektasi/harapan mereka lebih besar dari persepsi kualitas layanan yang mereka terima.

Apotek KF-1 Kemayoran secara keseluruhan menunjukkan Kesenjangan terkecil dan tingkat kepuasan terbesar, diikuti oleh Apotek KF-48 Matraman dan Apotek KF-147 Duren Sawit. Secara keseluruhan rata-rata nilai kesenjangan semua apotek yang diteliti bernilai -0,43 dengan tingkat kepuasan 90,14 %, hal ini menunjukkan bahwa masih ada sekitar 10 % responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan Apotek Kimia Farma. Meskipun responden yang merasa kurang puas jumlahnya lebih kecil dibandingkan responden yang merasa puas, namun hal ini harus tetap menjadi perhatian utama pihak manajemen apotek untuk membenahi kualitas layanan yang diberikan, sebab pelanggan yang merasa kurang atau tidak puas akan berdampak negatif bagi perkembangan apotek.

Kesenjangan dimensi *Assurance* antar apotek yang diteliti menunjukkan perbedaan terkecil dibandingkan dimensi lain, ini berarti kualitas layanan dimensi *Assurance* pada ketiga apotek secara diskriptif hampir sama. Karena sebagian besar dimensi *Assurance* berisi atribut pelayanan kefarmasian, hal ini menandakan kualitas pelayanan kefarmasian Apotek Kimia Farma yang diteliti secara diskriptif memiliki standar yang hampir sama.

#### 4.2.6.3.2. Gap (Kesenjangan) Atribut Kualitas Layanan

##### a. Dimensi *Tangible*

*Tangible* mengacu pada sejauhmana fasilitas yang disediakan oleh apotek dan aspek fisik lainnya menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma kepada pelanggannya. Fasilitas meliputi alat-alat yang dipakai, ruang tunggu, bangunan (interior atau eksterior), dan fasilitas lain, sedangkan aspek fisik antara lain penampilan petugas apotek.

Kesenjangan terkecil atau tingkat kepuasan tertingi terjadi pada atribut bangunan apotek memiliki desain interior atau eksterior yang baik dan menarik. Penilaian ini terjadi pada semua apotek yang diteliti, hal ini menunjukkan bahwa desain interior atau eksterior pada semua Apotek Kimia Farma yang diteliti sudah hampir memuaskan seluruh pelanggannya, bahkan khusus untuk Apotek KF-1 Kemayoran kesenjangan positif dengan tingkat kepuasan 102,41 %. Hal ini dapat diartikan semua responden sudah merasa puas dengan desain interior atau eksterior Apotek KF-1 Kemayoran. Tingkat kepuasan yang tinggi disebabkan karena harapan pelanggan terhadap dimensi *Tangible* paling rendah dibandingkan dimensi yang lain, sementara manajemen apotek telah melakukan pembenahan aspek *Tangible* hampir sesuai harapan pelanggan. Meskipun kualitas layanan dimensi *Tangible* dinilai paling rendah dibandingkan dimensi lain, namun dari analisis kesenjangan ini pembenahan terhadap dimensi *Tangible* dapat dikatakan sebagai prioritas terakhir. Untuk memastikan atribut *Tangible* mana yang menjadi prioritas utama pembenahan, bisa dilihat dari hasil analisis diagram Kartesius, apabila ada atribut yang terpetakan pada kuadran A, maka prioritas utama pembenahan dilakukan pada atribut tersebut.

Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut peralatan yang dipakai seperti komputer dan sistem antrian resep/pasien canggih dan modern. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan besarnya kesenjangan ini kemungkinan disebabkan karena berbagai faktor, antara lain terjadinya penumpukan antrian resep/pasien pada jam-jam tertentu (sekitar pukul 19.00-20.00) dimana pada saat itu resep dari dokter yang berpraktek di Apotek Kimia Farma (terutama KF-48 Matraman dan KF-147 Duren Sawit) datang secara bersamaan, sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi tersendat. Kondisi ini dapat dinilai pelanggan sebagai akibat kurang canggihnya sistem komputer penginput data resep dan sistem antrian resep/pasien saat pasien melakukan pembayaran di kasir, akibatnya pelanggan tidak langsung dapat terlayani dengan baik. Khusus Apotek KF-1 Kemayoran, penilaian pada atribut ini lebih baik dibandingkan dua apotek yang lain, hal ini kemungkinan disebabkan karena dokter yang berpraktek di Apotek KF-1 Kemayoran masih belum banyak, sehingga penumpukan resep kemungkinan jarang terjadi, akibatnya penilaian atribut ini lebih baik dibandingkan dua Apotek Kimia Farma yang lain. Apabila penumpukan pengunjung tidak dapat dilayani dengan sistem yang ada, untuk meningkatkan mutu layanan atribut ini manajemen apotek dapat menggunakan sistem antrian pengunjung elektronik. Namun demikian jika penggunaan sistem ini dilakukan perlu dilakukan evaluasi terus menerus mengingat pelayanan apotek sangat berbeda dengan pelayanan jasa lain seperti perbankan yang telah lama menggunakannya.

Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum berada pada urutan kedua dari lima atribut dimensi *Tangible* dengan tingkat kepuasan 90,91 % . Hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas Apotek Kimia Farma yang diteliti secara umum cukup memuaskan pelanggan. Penilaian tertinggi terjadi pada Apotek KF-1 Kemayoran, disusul Apotek KF-47 Matraman, Apotek KF-147 Duren Sawit. Perbedaan tingkat kepuasan antar apotek nilainya cukup besar (6,34 %) secara diskriptif hasil penilaian ini menunjukkan penampilan petugas Apotek Kimia Farma yang diteliti dinilai pelanggan belum standar. Perbedaan penilaian ini dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain perbedaan persepsi, sosiodeografi dan karakteristik pelanggan, serta sikap dan penampilan petugas apotek itu sendiri.

Penilaian tertinggi terhadap atribut ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan toilet terjadi pada Apotek KF-47 Matraman disusul Apotek KF-1 Kemayoran, dan Apotek KF-147 Duren Sawit. Hasil ini sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan dimana Apotek KF-48 Matraman jauh lebih nyaman dibandingkan dua apotek lainnya, baik dari sisi luasnya ruang tunggu, optimalnya pendingin udara/AC, kebersihan toilet dan keberadaan fasilitas pendukung lain seperti musollah. Apotek KF-1 Kemayoran memiliki ruang tunggu cukup luas, AC cukup dingin yang dilengkapi toilet dan musollah, namun tingkat kebersihan toilet dan musollah masih lebih rendah dibandingkan KF-48 Matraman. Sedangkan Apotek KF-147 Duren Sawit, ruang tunggu lebih sempit dibandingkan dua apotek lainnya, toilet bersih, dan tidak ada musollah serta pada saat penelitian dilakukan sistem pendingin udara /AC sedang tidak pada kondisi optimal, akibatnya ruang tunggu terasa panas dan kurang nyaman, hal ini kemungkinan besar yang menyebabkan responden memberikan penilaian kurang atau kesenjangan paling besar dibandingkan dua apotek yang lain. Untuk meningkatkan mutu layanan atribut ini pihak manajemen apotek harus tanggap terhadap kerusakan pendingin udara. Penundaan perbaikan membuat pelanggan tidak puas yang dapat berakibat kurang baik terhadap perkembangan Apotek Kimia Farma ke depan.

Ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat. Penilaian tertinggi atribut ini terjadi pada Apotek KF-1 Kemayoran disusul Apotek KF-147 Duren Sawit, dan Apotek KF-47 Matraman. Hasil pengamatan peneliti pada ketiga apotek yang diteliti, ketersediaan brosur/leaflet dan informasi terbaru tentang obat dalam upaya ikut serta meningkatkan pengetahuan masyarakat/pelanggan tentang obat terlihat sangat terbatas. Namun demikian hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap atribut ini ternyata tidak berbeda jauh dengan atribut lain dalam dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah cukup puas dengan ketersediaan brosur/leaflet dan informasi obat yang ada, hal ini didukung dengan harapan pelanggan terhadap atribut ini paling rendah dibandingkan 22 atribut yang lain dengan kata lain pelanggan kurang peduli dengan keberadaan atribut ini. Namun untuk mengoptimalkan peran serta Apotek Kimia Farma dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang obat serta mengoptimalkan kualitas pelayanan kefarmasian, maka kuantitas dan kualitas brosur dan informasi obat yang

tersedia di apotek perlu ditingkatkan dan di *up date* setiap saat. Dengan tersedianya informasi obat yang cukup dan menarik diharapkan kebutuhan pelanggan/masyarakat tentang informasi obat makin lama makin meningkat seiring kebutuhan pelanggan/masyarakat untuk bertemu apoteker di apotek.

**b. Dimensi *Reliability***

Harapan pelanggan terhadap dimensi ini cukup tinggi sementara persepsi/penilaian terhadap kualitas rendah sehingga nilai kesenjangannya tertinggi atau tingkat kepuasannya terendah dibandingkan dimensi lain. Dilihat dari selisih kesenjangan tiap atribut pada dimensi ini, nilainya cukup kecil (0,07) sehingga secara diskriptif kualitas layanan atribut ini dinilai oleh pelanggan hampir sama. Kesenjangan terendah terjadi pada atribut permasalahan (pertanyaan/keluhan) pelanggan segera diatasi oleh petugas apotek, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada Apotek KF-1 Kemayoran disusul Apotek KF-48 Matraman, dan Apotek Duren Sawit. Meskipun nilai Kesenjangan atribut ini paling kecil pada dimensi *Reliability*, namun peningkatan mutu layanan pada dimensi ini harus tetap dilakukan sebab secara umum tingkat kepuasannya masih rendah dibandingkan seluruh atribut dimensi *Servqual*.

Kesenjangan tertinggi terjadi pada atribut pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan, hal ini menunjukkan bahwa atribut ini dinilai pelanggan paling kurang memuaskan dibandingkan atribut dimensi *Reliability* yang lain. Pada atribut ini Apotek KF-147 Duren Sawit mempunyai tingkat kepuasan terendah dibandingkan dua apotek lain. Rendahnya penilaian ini kemungkinan akibat penumpukan pelanggan saat menebus obat atau resep karena dokter yang praktek di Apotek KF-147 Duren sawit melakukan praktek pada jam yang bersamaan, sehingga pelanggan menebus resep pada waktu yang sama, akibatnya kecepatan pelayanan terganggu sehingga pelanggan menilai resep tidak dikerjakan sesuai janji dan standar waktu yang telah ditentukan. Umumnya pelanggan mempunyai harapan yang sama yaitu pelayanan yang cepat dan tidak menunggu tanpa harapan yang jelas, mereka tidak peduli bahwa resep yang ditebus merupakan resep racikan yang perlu waktu lama untuk pengerjaannya atau resep non racikan yang lebih cepat penyiapannya. Pada dinding

ruang tunggu telah ditulis alur pengerjaan resep mulai dari resep datang, skringing resep sampai penyerahan obat kepada pelanggan. Sepanjang pengamatan peneliti jarang pelanggan yang membaca/memperhatikan tulisan ini. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan atribut ini adalah memberikan penjelasan kepada pelanggan tentang kepastian berapa lama resep dapat diselesaikan oleh apotek, bila perlu dengan menyebutkan jam atau menit. Dengan mengetahui lama menunggu pelanggan dapat menentukan kegiatan lain yang akan mereka lakukan. Yang perlu diperhatikan adalah konsistensi petugas terhadap ketepatan janji kepada pelanggan.

**c. Dimensi Responsiveness**

Dimensi *Responsiveness* mengacu pada seberapa cepat dan tepat pelayanan yang dilakukan pihak apotek kepada pelanggannya. Kesenjangan terkecil terjadi pada atribut petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan. Hal ini menunjukkan atribut ini dinilai oleh responden paling memuaskan dibandingkan atribut *Responsiveness* yang lain, selain itu petugas apotek juga sudah cukup profesional dalam menghadapi pertanyaan pelanggan. Apotek KF-1 Kemayoran memiliki tingkat kepuasan jauh lebih tinggi dibandingkan Apotek KF-48 Matraman dan Apotek KF-147 Duren Sawit, artinya secara umum pelanggan menilai kualitas layanan antar apotek atribut ini belum standar. Pelanggan umumnya tidak bisa membedakan antara apoteker, asisten apoteker atau petugas non kefarmasian yang kebetulan atau sedang bertugas melayani pelanggan. Persepsi pelanggan setiap petugas apotek memahami tentang obat yang mereka perlukan atau penyakit yang mereka derita. Petugas apotek yang tidak siap dengan pertanyaan pelanggan akan terlihat bingung dalam menghadapi pelanggan. Sikap ini akan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan kepada apotek. Ketidakpercayaan pelanggan terhadap petugas apotek akan berdampak kurang baik terhadap perkembangan apotek, demikian juga terhadap penilaian kualitas pelayanan kefarmasian di apotek. Pertanyaan pelanggan tentang obat seharusnya dijawab oleh petugas yang mempunyai kompetensi dibidang farmasi (apoteker) atau asisten apoteker untuk obat bebas dan bebas terbatas. Kenyataan di lapangan menunjukkan pertanyaan pelanggan kadang-kadang dilayani/dijawab oleh petugas apotek yang

tidak mempunyai kompetensi/tenaga non farmasi, akibatnya jawaban yang disampaikan tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan, Urutan tingkat kepuasan ; Apotek KF-1 Kemayoran, disusul Apotek KF-48 Matraman dan Apotek KF-147 Duren Sawit. Besarnya Kesenjangan ini kemungkinan terjadi akibat petugas apotek lupa atau tidak secara konsisten memberitahukan kepada pelanggan pada saat pelanggan selesai membayar di kasir tentang perkiraan berapa lama resep dapat diselesaikan oleh petugas apotek, terutama resep racikan saat antrian resep cukup banyak. Untuk mengurangi masalah ini petugas apotek terutama kasir harus memahami dengan baik berapa lama kira-kira resep dapat diselesaikan dan secara konsisten segera memberitahukannya kepada setiap pelanggan saat transaksi pembayaran agar pelanggan tidak menunggu tanpa kepastian waktu yang jelas. Dengan mengetahui seberapa lama resep dapat diselesaikan oleh apotek, maka pelanggan dapat menentukan aktifitas apa yang harus dilakukan selama menunggu. Kondisi ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut ini. Ketidakpuasan terhadap atribut ini juga mempengaruhi kualitas layanan atribut dimensi lain seperti pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu pasti sesuai yang dijanjikan karena kedua atribut ini dapat dikatakan sebagai atribut sebab akibat.

#### **d. Dimensi Assurance**

Dimensi *Assurance* menunjukkan sejauhmana pengetahuan, kemampuan, dan keramahan petugas apotek untuk mengembangkan kepercayaan dan keyakinan sehingga dapat memberikan rasa aman terhadap pelanggan. Dimensi *Assurance* memiliki tingkat kepentingan/harapan yang paling tinggi dibandingkan empat dimensi *servqual*, sehingga untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan diperlukan kinerja layanan apotek yang tinggi. Secara umum tingkat kepuasan dimensi ini berada pada urutan ketiga setelah dimensi *Emphaty* dan *Tangible*, meskipun secara kuantitatif kinerja dimensi ini paling tinggi dibandingkan dimensi lain, namun karena tingkat kepetingan/harapan pelanggan juga tinggi, maka tingkat kepuasannya juga tergolong rendah.

Atribut dimensi *Assurance* yang memiliki nilai kesenjangan terendah atau tingkat kepuasan tertinggi adalah obat diserahkan langsung oleh apoteker. Tingginya tingkat kepuasan ini terjadi pada ketiga apotek yang diteliti, rendahnya kesenjangan ini disebabkan karena tingkat kepentingan/harapan dan kinerja apotek yang jauh lebih rendah dibandingkan atribut lain. Hal ini menunjukkan dari sisi pelanggan tingkat kepuasan pelanggan cukup tinggi, namun dari sisi pelayanan kefarmasian pemahaman responden/pelanggan tentang pentingnya obat diserahkan langsung oleh apoteker masih sangat rendah. Gambaran ini kemungkinan merupakan fenomena umum pemahaman/ pengetahuan masyarakat tentang eksistensi atau keberadaan, fungsi & peran apoteker di apotek. Untuk memastikan seberapa jauh pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang eksistensi atau keberadaan, fungsi & peran apoteker di apotek masih perlu dilakukan penelitian tersendiri. Penyerahan obat oleh apoteker merupakan atribut utama kualitas pelayanan kefarmasian di apotek, jaminan bahwa obat diserahkan langsung oleh apoteker akan memberikan kepastian bahwa obat diserahkan oleh ahlinya atau petugas yang profesional dibidangnya dan informasi yang diberikan kepada pelanggan saat penyerahan obat adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kesenjangan tertinggi atau kepuasan terendah terjadi pada atribut petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat kepada pelanggan. Menurut pengamatan peneliti satu-satunya apotek yang selalu ada apoteker selama apotek buka dengan membuat jadwal petugas jaga apoteker pagi dan sore hari adalah Apotek Kimia Farma-48 Matraman, namun hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi atribut ini adalah Apotek KF-147 Duren Sawit disusul Apotek KF-1 Kemayoran, dan Apotek KF-48 Matraman. Harapan pelanggan terhadap atribut ini di Apotek Kimia Farma-48 Matraman sebenarnya paling rendah dibandingkan apotek lain seharusnya kesenjangan atau tingkat kepuasannya tertinggi. Hal ini dapat disebabkan berbagai faktor, antara lain pengalaman apoteker atau tenaga kefarmasian yang bertugas. Dua apoteker yang bertugas bergiliran di Apotek Kimia Farma-48 Matraman saat penelitian dilakukan merupakan apoteker lulusan relatif baru bila dibandingkan dengan apoteker pada dua apotek yang lain. Salah satu strategi untuk mengatasi hal ini dengan cara mempersiapkan apoteker yang baru lulus dengan memberikan



pelatihan sebelum diterjunkan di lapangan, atau dengan cara magang selama beberapa waktu tertentu sampai dinilai cukup kompeten, baru diterjunkan ke lapangan. Tingginya kesenjangan pada atribut ini harus menjadi fokus/perhatian pihak manajemen Apotek Kimia Farma untuk segera dilakukan perbaikan, sebab atribut ini merupakan salah satu atribut utama dalam dimensi kualitas pelayanan kefarmasian di apotek, pihak manajemen apotek harus memastikan bahwa setiap obat yang diserahkan kepada pasien harus disertai informasi yang lengkap dan benar kepada pasien/ pelanggan serta dapat dipertanggungjawabkan.

Urutan kedua yang dinilai paling memuaskan pelanggan adalah atribut jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap dan mutunya terjamin (91,48 %), hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 91,48 % responden menilai bahwa obat yang tersedia di Apotek Kimia Farma lengkap dan mutunya terjamin. Persepsi ini harus terus ditingkatkan oleh pihak manajemen apotek agar tingkat kepuasan pelanggan pada atribut bisa ditingkatkan atau minimal dipertahankan. *Image* obat lengkap dengan mutu terjamin di Apotek Kimia Farma dapat menjadi alat promosi dari mulut ke mulut yang sangat positif bagi perkembangan apotek selanjutnya. Apabila *image* ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan, maka Apotek Kimia Farma dapat menjadi rujukan pelanggan atau calon pelanggan apabila kesulitan mencari obat di apotek lain.

Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat. Atribut ini menempati tingkat kepuasan urutan ketiga dari enam atribut dimensi *Assurance* dengan tingkat kepuasan 90,33 %, penilaian ini kemungkinan terkait dengan atribut petugas apotek jujur, dapat dipercaya dan informasi yang diberikan benar (tingkat kepuasan 89,30 %) yang menempati urutan ke lima dari dimensi *assurance*. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap atribut ini perlu dilakukan peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas apotek dibidang pelayanan kefarmasian melalui pendidikan dan latihan secara terus menerus dan berkesinambungan terutama terkait perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang obat. Peningkatan pengetahuan tentang obat difokuskan kepada tenaga kefarmasian yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pemahaman umum masyarakat bahwa setiap petugas apotek pasti mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan obat, oleh karena itu pihak manajemen apotek juga harus memberikan

pembekalan atau penataran kepada semua petugas tenaga non kefarmasian yang berhubungan langsung dengan pasien tentang obat dan penyakit standar yang sering diderita pelanggan, agar informasi yang diberikan baik disengaja maupun tidak disengaja minimal mempunyai dasar ilmu pengetahuan.

Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan, atribut ini memiliki kesenjangan sedikit lebih tinggi dibandingkan atribut pengetahuan/ kemampuan petugas, petugas jujur dan dapat dipercaya. Semua personel apotek yang berhubungan langsung dengan pelanggan termasuk SPG (*Sales Promotion Girls*) yang menempatkan produk secara permanen di apotek memiliki kontribusi terhadap penilaian atribut ini dan atribut lain terkait SDM seperti kejujuran, tingkat pengetahuan dan kemampuan personel. Pelanggan umumnya menilai bahwa semua personel yang berada di apotek adalah petugas Apotek Kimia Farma. Agar kualitas layanan yang dilakukan berjalan optimal, maka peningkatan kemampuan sumber daya manusia sebaiknya tidak hanya dilakukan terhadap petugas/karyawan resmi Apotek Kimia Farma, namun juga semua personel yang terlibat dalam pelayanan di apotek.

**e. Dimensi *Emphaty***

Dimensi *Emphaty* menunjukkan sejauhmana kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan maupun karyawan kepada setiap pelanggan secara individu, termasuk di dalamnya petugas apotek mengerti dan memahami tentang apa yang dibutuhkan pelanggannya. Atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah jam buka apotek sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pada Apotek KF-1 Kemayoran tingkat kepuasannya mencapai 100 %, hal ini disebabkan karena Apotek KF-1 Kemayoran buka layanan 24 jam, sedangkan dua apotek yang lain tidak. Ada beberapa pelanggan yang menyarankan secara tertulis Apotek KF-48 Matraman dan Apotek KF-147 agar buka layanan 24 jam dengan jumlah yang kurang signifikan (3,5 %-5,5 %). Namun saran ini tetap harus menjadi perhatian pihak manajemen apotek agar kebutuhan masyarakat tentang pelayanan apotek dapat terlayani dengan tetap mempertimbangkan berbagai aspek lain sebelum mengubah kebijakan apotek buka layanan 24 jam.

. Tingkat kepuasan pelanggan terendah terjadi pada atribut apotek memperhatikan secara individu kepada pelanggan. Atribut ini sangat penting dalam dimensi pelayanan kefarmasian dimana dalam paradigma baru pelayanan kefarmasian fokus pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian secara individu (*individual pharmaceutical care*). Tingginya kesenjangan atribut ini menunjukkan bahwa apotek belum secara optimal melakukan perhatian secara individu kepada setiap pelanggannya. Pelanggan yang diperhatikan secara individu oleh pihak manajemen apotek dapat membentuk ikatan hubungan emosional antara pelanggan-apotek yang kokoh dan sulit dipisahkan. Terjalannya hubungan ini diharapkan dapat berakibat pelanggan merasa menjadi bagian dari apotek, sehingga pelanggan siap membantu apotek dalam memberikan informasi positif kepada pelanggan atau calon pelanggan lain.

#### **4.2.6.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Analisis Kuadran/Diagram Kartesius**

Dari diagram Kartesius dan distribusi atribut pada semua Apotek Kimia Farma yang diteliti, atribut yang masuk dalam kuadran B jumlahnya paling banyak dibandingkan pada kuadran lain, diikuti kuadran C, kuadran A, dan kuadran D. Hal ini mengindikasikan kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti menunjukkan kinerja yang cukup baik. Untuk melihat secara detail hasil analisis kuadran, pembahasan dilakukan tiap kuadran tentang atribut mana saja yang masuk didalamnya.

##### **a. Kuadran A :**

Kuadran ini menunjukkan harapan/kepentingan responden lebih besar dari kinerja yang diberikan apotek, apabila ada atribut yang terpetakan pada kuadran ini menunjukkan pelanggan kurang puas dengan kinerja yang dilakukan apotek. Pihak manajemen apotek harus bekerja keras untuk segera melakukan perbaikan agar kualitas layanannya melebihi harapan pelanggan.

Atribut yang terpetakan pada kuadran ini serta terjadi pada dua Apotek (KF-1 Kemayoran, KF-147 Duren Sawit) adalah atribut-6 dimensi *reliability* (pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang

dijanjikan) dan atribut-10 dimensi *responsiveness* (petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan). Hal ini menunjukkan bahwa pada kedua apotek ini pelayanan resep belum secara konsisten diselesaikan sesuai standar waktu yang telah janjikan apotek baik yang tertulis maupun tidak tertulis, serta petugas apotek masih belum secara konsisten memberitahukan kepada setiap pelanggan tentang kepastian kapan dan berapa lama resep dapat diselesaikan oleh apotek. Hasil pengamatan peneliti di lapangan standar waktu pelayanan resep yang ditulis di ruang tunggu hanya pelayanan resep non racikan dengan tulisan "*Apabila resep non racikan anda kami kerjakan lebih dari 15 menit, maka akan diberikan diskon 5 %*". Sedangkan resep racikan belum ada standar waktu tertulis di ruang tunggu, hal ini dapat dimengerti karena penyelesaian resep racikan sulit untuk di standarisasikan karena terkait berbagai faktor antara lain komposisi resep atau banyaknya obat yang di racik, jumlah petugas yang melayani dan jumlah pengunjung apotek. Kondisi ini diperparah dengan komunikasi dan pemberitahuan dini kepada pelanggan tentang berapa lama kepastian resep dapat diselesaikan oleh apotek tidak secara konsisten dilakukan oleh petugas apotek terutama kasir yang berhubungan terakhir sebelum pelanggan menunggu. Atribut-6 dan atribut-10 dapat dikatakan merupakan atribut sebab akibat, sebab apabila atribut-10 tidak dilaksanakan dengan baik dapat berakibat penilaian pada atribut-6 menjadi tidak baik. Untuk mengatasi permasalahan di atas, maka komunikasi kepada pelanggan harus ditingkatkan terutama pemberitahuan dini oleh petugas apotek kepada setiap pelanggan tentang berapa lama kepastian waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan resep. Dengan komunikasi ini diharapkan pelanggan memahami kondisi yang terjadi dan mereka dapat mempertimbangkan untuk melakukan aktifitas lain selama menunggu. Untuk meningkatkan atribut-6, pihak manajemen Apotek Kimia Farma harus membenahi dahulu atribut-10 atau dilakukan pembenahan kedua atribut secara korelatif.

Pada Apotek KF-147 Duren Sawit. Pada kuadran A disamping atribut 6 & 10, juga terpetakan atribut-7 (permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek) dan atribut-9 (petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan), oleh karena itu pihak manajemen Apotek KF-

147 Duren Sawit harus bekerja lebih keras dibandingkan dua apotek lain untuk membenahi ke-4 atribut yang terpetakan pada kuadran A.

Berbeda dengan dua apotek yang lain, atribut yang terpetakan pada kuadran A di Apotek KF-48 Matraman adalah atribut-13 (petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat) dan atribut-21 (petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan). Hal ini menunjukkan bahwa di Apotek KF-48 Matraman kemungkinan tidak secara konsisten memberikan informasi yang lengkap saat menyerahkan obat kepada pelanggannya. Mengingat atribut-13 termasuk dalam atribut utama pelayanan kefarmasian di apotek, maka pihak manajemen Apotek KF-1 Kemayoran harus segera melakukan peningkatan mutu layanan atribut ini, agar mutu layanan kefarmasian dapat berjalan optimal dan pelanggan dapat merasa puas.

**b. Kuadran B.**

Kuadran ini menunjukkan harapan pelanggan tinggi dan apotek telah memenuhi harapan tersebut sehingga mereka merasa puas atas kualitas layanan yang dilakukan apotek. Apabila ada atribut yang terpetakan pada kuadran ini maka pihak manajemen apotek harus berusaha minimal mempertahankan jika perlu meningkatkan kualitas layanannya. Dari diagram Kartesius dan tabel distribusi atribut terlihat hampir semua Apotek Kimia Farma yang diteliti telah memiliki kinerja cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya atribut yang terpetakan pada kuadran B yang terjadi pada semua apotek.

Terdapat 4 (empat) atribut yang terpetakan pada kuadran B dan terjadi pada semua apotek yang diteliti yaitu : atribut-15 (petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat), atribut-16 (petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan), atribut-17 (petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar), dan atribut 18 (jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap dan mutunya terjamin). Atribut 15,16,17 menunjukkan bahwa mutu sumber daya manusia Apotek Kimia Farma yang diteliti dinilai oleh responden baik, demikian juga obat yang dijual oleh Apotek Kimia Farma dinilai oleh responden lengkap dan mutunya terjamin. Kondisi ini harus tetap

dipertahankan dan bila perlu terus ditingkatkan untuk membentuk *Image* positif pada masyarakat khususnya pelanggan Apotek Kimia Farma.

Atribut lain yang terpetakan pada dua Apotek (KF-1 Kemayoran dan KF-147 Duren Sawit) adalah atribut-20 (petugas apotek tidak membeda-bedakan pelanggan), atribut-21 (petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan), atribut-22 (jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan). Ketiga atribut tersebut termasuk dalam dimensi *emphaty*. hal ini menunjukkan bahwa kedua apotek telah memberikan perhatian yang memuaskan kepada pelanggannya, kondisi positif ini perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar pelanggan dapat merasa puas atas kualitas layanan yang diberikan.

Atribut-5 (penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum) dan atribut-8 (Pelanggan yang datang langsung dilayani) terpetakan pada kuadran B Apotek KF-48 Matraman dan KF-147 Duren Sawit. Kesan pertama yang dirasakan pelanggan saat datang ke apotek penampilan dan kenyamanan ruangan kemudian penampilan dan sikap petugas apotek keduanya dapat memberikan kesan timbal balik. Kenyamanan ruangan tidak ada artinya apabila penampilan dan sikap petugas apotek membuat tidak nyaman pelanggan. Penampilan dan sikap petugas apotek yang memuaskan pelanggan didukung dengan kecepatan pelayanan (pelanggan datang langsung dilayani) akan merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya. Kondisi ini merupakan hal yang positif bagi perkembangan apotek sehingga harus tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Menurut Kaplan RS., Norton DP (2007) pada penelitian pertumbuhan perspektif pelanggan, terdapat hubungan bermakna antara moral atau perilaku karyawan dengan kepuasan pelanggan. Perilaku petugas apotek yang tidak baik terhadap pelanggan akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan apotek. Banyaknya atribut terkait perilaku petugas apotek yang terpetakan pada kuadran B menunjukkan kualitas SDM Apotek Kimia Farma yang diteliti cukup baik dalam melayani pelanggan. Namun demikian pihak manajemen apotek harus tetap memperhatikan saran tertulis pelanggan terhadap perilaku kurang baik terhadap pelanggan yang membuat mereka tidak nyaman atas pelayanan yang diterimanya.

**c. Kuadran C.**

Atribut yang terpetakan dalam kuadran ini dinilai responden kualitas pelayanan tidak memuaskan, namun responden menilai atribut ini kurang penting sehingga tidak menjadikan hal tersebut sebagai prioritas utama, melainkan hanya sebagai prioritas sampingan. Apabila ada pernyataan yang terpetakan dalam kuadran ini, maka pihak manajemen apotek cukup untuk mengetahui. Beberapa atribut yang terpetakan pada kuadran ini dan terjadi pada semua apotek yang diteliti adalah : atribut -1 (bangunan apotek memiliki desain interior atau eksterior yang baik dan menarik), atribut-2 (peralatan yang dipakai seperti komputer dan system antrian resep/pasien, canggih dan modern), dan atribut-4 (di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat). Dan atribut Atribut yang terpetakan pada dua apotek (Apotek KF-1 Kemayoran dan KF-147 Duren Sawit) adalah atribut-3 (ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet ). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* merupakan sesuatu yang tidak terlalu penting dalam menentukan kualitas pelayanan di apotek. Ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja atribut *Tangible* bukan merupakan prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan apotek lebih banyak ditentukan aspek *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Reliability* dan *Empathy* yang terpetakan pada kuadran A.

Atribut lain yang terpetakan pada kuadran C adalah atribut-14 (obat diserahkan langsung oleh Apoteker) dan atribut-19 (apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus). Kedua atribut ini merupakan atribut yang terkait pelayanan kefarmasian di apotek. Masuknya atribut ini pada kuadran C menandakan bahwa pelanggan menilai kedua atribut kurang penting dalam menentukan kualitas layanan di apotek sehingga meskipun kualitas layanan yang diberikan apotek rendah bukan merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Namun dilihat dari sisi paradigma baru pelayanan kefarmasian dimana kualitas pelayanan kefarmasian ditentukan kekuatan pendekatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered approach*) dan bertumpu pada kepentingan pasien, bukan pada kepentingan para praktisi farmasi (Cipolle, et.al., 1998), maka hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pemahaman pelanggan akan arti

pelayanan kefarmasian di apotek khususnya peran dan fungsi apoteker di apotek masih rendah.

**d. Kuadran D.**

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dinilai tidak begitu penting oleh pelanggan yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen apotek sebagai sesuatu yang mungkin berlebihan. Atribut yang terpetakan pada kuadran ini sangat bervariasi antara satu apotek dengan apotek lain. Di Apotek KF-1 Kemayoran terpetakan 2 atribut (5 dan 12), Apotek KF-48 Matraman 5 atribut (9,11,14,20,22) dan Apotek KF-147 Duren Sawit atribut-19. Data ini menunjukkan bahwa penilaian responden pada beberapa atribut memiliki perbedaan persepsi yang dipengaruhi berbagai faktor baik sosiodemografi pelanggan maupun kualitas layanan yang diberikan masing-masing apotek.

**4.2.7. Perbandingan Kualitas Layanan antar Apotek**

Hasil analisis varian terhadap perbedaan kualitas layanan antar apotek yang diteliti menunjukkan secara keseluruhan baik antar group maupun dalam grup tidak ada perbedaan yang bermakna antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek KF-1 Kemayoran, Apotek KF-48 Matraman, dan Apotek KF-147 Duren Sawit dengan *P-value* 0,276. Demikian juga setelah dilakukan analisis *Post Hoc Test* untuk mengetahui tingkat perbedaan kualitas layanan antar apotek secara detail memperlihatkan hasil yang sama yaitu semua kualitas layanan antar Apotek Kimia Farma yang diteliti tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna secara statistik ( $\alpha > 0,05$ ). Hasil ini menyimpulkan bahwa secara statistik tidak ada perbedaan bermakna kualitas layanan yang diberikan Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran Jakarta Pusat, Apotek Kimia Farma-48 Matraman Jakarta Timur, dan Apotek Kimia Farma 147 Duren Sawit Jakarta Timur. Ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.