



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN APOTEK KIMIA FARMA JAKARTA  
MENGUNAKAN MODEL *SERVQUAL*  
(STUDI KASUS PADA TIGA APOTEK)**

**TESIS**

**Mas'ud**

**0706172443**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
PROGRAM STUDI ILMU KEFARMASIAN**

**DEPOK**

**MARET 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN APOTEK KIMIA FARMA JAKARTA  
MENGUNAKAN MODEL *SERVQUAL*  
(STUDI KASUS PADA TIGA APOTEK)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains  
(MSi) dalam Ilmu Kefarmasian Program Pasca Sarjana**

**Mas'ud**

**0706172443**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
PROGRAM STUDI ILMU KEFARMASIAN  
KEKHUSUSAN FARMASI SOSIAL DAN MANAJEMEN KEFARMASIAN**

**DEPOK**

**MARET 2009**

**ii**

**Universitas Indonesia**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**



**Nama : Mas'ud**

**NPM : 0706172443**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 31 Maret 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Mas'ud  
NPM : 0706172443  
Program Studi : Ilmu Kefarmasian  
Judul Tesis :

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN  
APOTEK KIMIA FARMA JAKARTA MENGGUNAKAN MODEL *SERVQUAL*  
(STUDI KASUS PADA TIGA APOTEK)”

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Kefarmasian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ahmad Fuad Afdhal, Ph.D (.....)

Pembimbing : PharmDr. Retnosari Andrajati, Apt, PhD (.....)

Penguji : Dr.PH.Sudibyو Supardi, Apt, M.Kes (.....)

Penguji : Dr. Arry Yanuar, MS (.....)

Penguji : Ede Surya Darmawan,SKM, MSc (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Maret 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Jurusan Farmasi pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Bapak Ahmad Fuad Afdhal, Ph.D dan Ibu PharmDr. Retnosari Andrajati, Apt, PhD, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan tesis ini.
- (2) Tim Penguji sidang akhir yang memberikan saran dan arahan untuk penyempurnaan tesis.
- (3) Dr. Yahdiana Harahap, selaku Ketua Jurusan Farmasi Fakultas MIPA Universitas Indonesia.
- (4) Prof. Dr. Effionora Anwar, MS., selaku Ketua Program S2 Ilmu Kefarmasian Fakultas MIPA Universitas Indonesia.
- (5) Direktur Utama PT. Kimia Farma Apotek yang telah memberikan ijin penelitian di Apotek Kimia Farma, staf dan jajaran terkait terutama Drs. Pudjianto, Apt selaku Bisnis Manajer Wilayah I Jakarta, Drs. I.W. Budhi Artawan, Apt.MM., selaku Bisnis Manajer Apotek Kimia Farma Rumah Sakit Jakarta, Dra. Nina Rinaya, Apt selaku Manajer Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran, Adnan Azhary, SSi, Apt selaku Manajer Apotek Kimia Farma-147 Duren Sawit dan seluruh karyawan apotek Kimia Farma Jakarta.
- (6) Drs. Arel St. Iskandar, Apt, MM., selaku pemilik Apotek Endeh Jakarta Selatan dan Dra. Nadia Farkhanah, Apt selaku APA sekaligus PSA Apotek Rawa Pule Depok yang telah mengizinkan penulis melakukan uji coba kuesioner di apotek-nya.
- (7) Istri saya tercinta dan anak-anakku tersayang yang telah memberikan dukungan dan dorongan moril luar biasa dalam penyelesaian tesis ini.

- (8) Mahasiswa profesi apoteker dari Universitas Indonesia, ISTN Jakarta, Universitas Pancasila Jakarta, dan Universitas Jenderal A. Yani Bandung yang melakukan PKL profesi apoteker di Apotek Kimia Farma dan telah membantu saya dalam pemberian kuesioner kepada responden,
- (9) Sejawat mahasiswa S2 Ilmu Kefarmasian FMIPA UI yang telah memberikan dorongan moril dalam menyelesaikan tesis, dan
- (10) Staf serta karyawan bagian akademik Jurusan Farmasi FMIPA UI yang telah banyak membantu kelancaran penyelesaian tesis ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 31 Maret 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mas'ud  
NPM : 0706172443  
Program Studi : Ilmu Kefarmasian  
Departemen : Farmasi  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model *SERVQUAL* (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 31 Maret 2009

Yang menyatakan

(Mas'ud)

## ABSTRAK

Nama : Mas'ud

Program Studi : Ilmu Kefarmasian

Judul : **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model *SERVQUAL* (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)”**

Sejak dikeluarkannya kebijakan pemerintah tahun 1993 tentang deregulasi dibidang kefarmasian terutama sektor apotek, persaingan bisnis apotek menjadi sangat ketat terutama di Jakarta. Untuk memenangkan persaingan tersebut Apotek Kimia Farma sebagai apotek jaringan terbesar di Indonesia telah mencanangkan visi menjadi perusahaan jaringan layanan Farmasi yang terkemuka di Indonesia dan misi di antaranya memberikan jasa layanan prima bagi pelanggannya dengan cara meningkatkan kepuasan terhadap pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan Apotek Kimia Farma Jakarta, khususnya Apotek Kimia Farma-1 Kemayoran, Apotek Kimia Farma-48 Matraman, dan Apotek Kimia Farma-147 Duren Sawit. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana visi, misi Apotek Kimia Farma telah tercapai dengan baik atau belum.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan *Single Cross Sectional Study* memakai instrumen kuesioner. Model yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (aspek fisik), *reliability* (konsistensi), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian). Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan analisis *Gap* (kesenjangan), yaitu selisih antara ekspektasi terhadap kualitas layanan yang diharapkan dan persepsi setelah pelanggan menerima layanan; dan analisis diagram Kartesius, yaitu dengan cara memetakan atribut kualitas layanan pada diagram Kartesius yang terbagi dalam 4 (empat) kuadran, dimana kuadran A (ekspektasi > rata-rata dan persepsi < rata-rata) yang menunjukkan pelanggan kurang puas, kuadran B (ekspektasi dan persepsi pelanggan



> rata-rata) yang menunjukkan pelanggan puas, kuadran C (ekspektasi dan persepsi < rata-rata) yang menunjukkan pelanggan biasa saja, dan kuadran D (ekspektasi < rata-rata dan persepsi > rata-rata) yang menunjukkan apotek berlebihan dalam melayani pelanggan. Sedangkan perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antar apotek digunakan analisis varian (Anova).

Hasil penelitian menunjukkan dari lima dimensi *Servqual* yang diteliti, dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *emphaty* (kesenjangan -0,37 atau tingkat kepuasan 91,66 %); atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi, bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik (kesenjangan -0,14 atau tingkat kepuasan 96,4 %); dan atribut yang terpetakan pada diagram Kartesius terbanyak adalah pada kuadran B yang berarti kualitas layanan Apotek Kimia Farma yang diteliti menunjukkan cukup baik. Hasil uji hipotesis penelitian menyatakan tidak ada perbedaan yang bermakna tingkat kepuasan pelanggan antar apotek yang diteliti ( $\alpha > 0,05$ ).

Kesimpulan : secara umum tingkat kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma yang diteliti mendekati “Puas”, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan antar Apotek Kimia Farma yang diteliti tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna.

Kata Kunci : Apotek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

**Name** : Mas'ud  
**Study Program** : Pharmaceutical Science  
**Title** : Analysis of Customer Satisfaction level of Kimia Farma  
Community Pharmacy Jakarta Using Serqual Model (Case Study  
of Three Community Pharmacy)

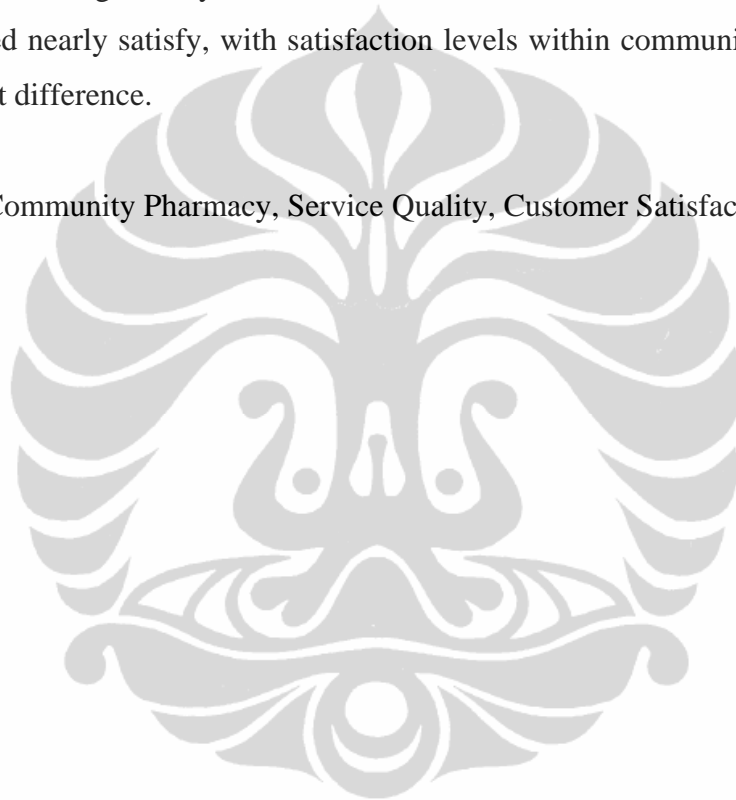
Since policy sector pharmaceutical affairs 1993 by government about deregulations sector community pharmacy, competition business community pharmacy in Jakarta was very strict. For win something this competitions, Kimia Farma community pharmacy as the biggest community pharmacy network in Indonesia have propagandized vision be the foremost business networking community pharmacy in Indonesia and mission first-rate services for customers with customer satisfaction. The objective of this research is detect satisfaction level of service quality of Kimia Farma community pharmacy Jakarta, in particular Kimia Farma community pharmacy -1 Kemayoran, Kimia Farma community pharmacy-48 Matraman, Kimia Farma community pharmacy-147 Duren Sawit. Beside This research also objective for knowed vision, mission of Kimia Farma community pharmacy was reached.

This research using survey method with quisionaire Single Cross Sectional Study approaches. Research using Servqual (Service Quality) model was discovered by Parasuraman, Zeithaml and Berry use five dimensions of service quality, that was tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. Satisfaction level measured with Gap analysis that was difference expectation before customer receiving the service and perception after that; and Cartesian Diagram analysis, that was mapping atribut service quality on Cartesian Diagram that divided into four quadrant, A quadrant (expectations > average and perceptions < average) means customers are not satisfy; B quadrant (expectations and perceptions > average) means customers are satisfy; C quadrant (expectations and perceptions < average) means customers are common; D quadrant (expectations < average, perceptions > average) means the community pharmacy is over service. Analysis difference on customer satisfaction within community pharmacy used analysis varian (Anova).

Result: dimension that highest satisfaction level was empathy (gap -0.37 or satisfactions levels 91.88 %); attribute that highest satisfaction level was well designed interior/exterior building (gap -0.14 or satisfaction levels 96.4 %). Mapping attribute on Cartesian Diagram majority on quadrat B, means service quality Kimia Farma community pharmacy was sufficient. Based on hypothesis test, was not difference significant satisfactions level Kimia Farma community pharmacy was research ( $\alpha > 0.05$ ).

Conclusions: generally satisfactions level of Kimia Farma community pharmacy that researched nearly satisfy, with satisfaction levels within community pharmacy was not significant difference.

**Key Word:** Community Pharmacy, Service Quality, Customer Satisfaction.



## DAFTAR ISI

	Hal
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Konsep Pelanggan .....	7
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	7
2.1.2. Persepsi Konsumen.....	7
2.1.3. Proses Persepsi.....	8
2.1.4. Proses Perkembangan Pelanggan.....	9
2.1.5. Proses Pengambilan Keputusan oleh Pelanggan.....	10
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.7. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.8. Model SERVQUAL.....	17
2.1.9. Analisis Diagram Kartesius.....	23
2.2. Pelayanan Kefarmasian .....	25
2.2.1. Filosofi Pelayanan Kefarmasian.....	25
2.2.2. Paradigma Baru Praktek Kefarmasian.....	26
2.2.3. Peran Farmasis.....	30
2.2.4. Aktifitas farmasis menurut WHO.....	31
2.2.5. Informasi Penting yang diperlukan pada Penilaian Pasien.....	32
2.3. Apotek .....	33
2.3.1. Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek.....	33
2.3.2. Pengelolaan Sumber Daya Apotek.....	34

2.3.3. Hak Pasien atas Pelayanan Apotek.....	35
2.3.4. Evaluasi kualitas pelayanan apotek.....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Kerangka Konsep dan Definisi Operasional .....	37
3.2. Hipotesis Penelitian .....	41
3.3. Rancangan Penelitian .....	41
3.4. Kriteria dan Etika Penelitian .....	44
3.5. Instrumen Penelitian .....	44
3.6. Pengolahan Data .....	46
3.6.1. Teknik Pengolaan Data.....	46
3.6.2. Metode Analisis Data.....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Pengujian Instrumen Penelitian (Uji Reliabilitas dan Validitas).....	52
4.1.2. Pengumpulan Data .....	53
4.1.3. Sosiodemografi dan Karakteristik Responden .....	54
4.1.4. Saran dan Tanggapan Tertulis Pelanggan .....	56
4.1.5. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	56
4.1.6. Perbandingan Kualitas Layanan antar Apotek.....	80
4.2. Pembahasan .....	81
4.2.1 Keterbatasan Penelitian .....	81
4.2.2. Pengujian Instrumen Penelitian (Uji Reliabilitas dan Validitas).....	81
4.2.3. Pengumpulan Data .....	82
4.2.4. Sosiodemografi dan Karakteristik Responden .....	82
4.2.5. Saran dan Tanggapan Tertulis Pelanggan .....	86
4.2.6. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	87
4.2.7. Perbandingan Kualitas Layanan antar Apotek.....	107

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan ..... 108

5.2. Saran ..... 108

**DAFTAR REFERENSI..... 110**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Indikator Dimensi <i>Servqual</i> (Parasuraman et.al., 1990).....	45
Tabel 4.1.	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Pernyataan Ekspektasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Apotek KF Jakarta,2008 .....	52
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Pernyataan Persepsi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Apotek KF Jakarta, 2008 .....	53
Tabel 4.3.	Sosiodemografi dan Karakteristik Responden Apotek KF Jakarta,2008 .....	55
Tabel 4.4.	Saran dan Tanggapan Responden Apotek KF Jakarta, 2008 .....	56
Tabel 4.5.	Tingkat Harapan/Ekspektasi Responden terhadap Dimensi Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008.....	57
Tabel 4.6.	Tingkat Harapan/Ekspektasi Responden terhadap Atribut Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta,2008.....	58
Tabel 4.7.	Persepsi Responden terhadap Dimensi Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008.....	60
Tabel 4.8.	Persepsi Responden Terhadap Atribut Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta,2008.....	60
Tabel 4.9.	Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Servqual</i> antara Persepsi dengan Ekspektasi serta Tingkat Kesesuaian ( % Kepuasan Pelanggan) Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008.....	67
Tabel 4.10.	Nilai Kesenjangan Atribut <i>Servqual</i> antara Persepsi dengan Ekspektasi serta Tingkat Kesesuaian ( % Kepuasan Pelanggan) Apotek Kimia Farma Jakarta,2008.....	68
Tabel 4.11.	Nilai Rata-Rata Atribut <i>Servqual</i> Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008 .....	70
Tabel 4.12.	Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-1 Kemayoran pada masing-masing Kuadran, 2008.....	73
Tabel 4.13.	Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-48 Matraman pada masing-masing kuadran, 2008.....	75

Tabel 4.14.	Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-147 Duren Sawit pada masing-masing kuadran,2008.....	77
Tabel 4.15.	Distribusi Atribut Kualitas Layanan Apotek Kimia Farma Jakarta pada tiap kuadran,2008 .....	79
Tabel 4.16.	Hasil Analisis Varian (Anova) Tingkat Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008 .....	80
Tabel 4.17.	Hasil Analisis <i>Post Hoc Test</i> Tingkat Kepuasan Pelanggan antar Apotek Kimia Farma Jakarta, 2008 .....	80





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Pengolahan Informasi Konsumen .....	8
Gambar 2.2.	Proses Perkembangan Pelanggan.....	9
Gambar 2.3.	Bagan Proses Pengambilan Keputusan oleh Konsumen.....	11
Gambar 2.4.	Bagan Model Pasca Akuisisi .....	12
Gambar 2.5.	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan .....	13
Gambar 2.6.	Model Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kualitas Layanan.....	19
Gambar 2.7.	Hubungan antara Dimensi <i>SERVQUAL</i> dengan Sepuluh Dimensi asli dari Evaluasi <i>Service Quality</i> .....	22
Gambar 2.8.	Diagram Kartesius .....	25
Gambar 2.9.	Praktek Pelayanan Kefarmasian.....	26
Gambar	Kerangka Konsep .....	37
Gambar 4.1.	Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-1 Kemayoran...	72
Gambar 4.2.	Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-48 Matraman ....	74
Gambar 4.3.	Diagram Kartesius Kualitas Layanan Apotek KF-147 Duren Sawit .....	76
Gambar 4.4.	Diagram Kartesius Atribut Kualitas Layanan Apotek KF-Jakarta ...	78

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN-1.	Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan .....	116
LAMPIRAN-2.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	120
LAMPIRAN-3.	Hasil Analisis Varian Tk. Kepuasan Apotek KF Jakarta ...	123

