

LAMPIRAN-1. Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan

PROGRAM STUDI ILMU KEFARMASIAN
 PROGRAM PASCASARJANA
 UNIVERSITAS INDONESIA

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
 APOTEK KIMIA FARMA JAKARTA TAHUN 2008**

Kepada Yth
 Bapak/Ibu/Sdr(i) Pelanggan Apotek Kimia Farma
 Di
 Jakarta.

Dalam rangka menguji hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) meluangkan waktu sejenak untuk mengisi lembar pertanyaan (kuesioner) dibawah ini.

Hasil penelitian ini selain dimaksudkan untuk memberikan masukan kepada manajemen PT. Kimia Farma Apotek dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, juga merupakan salah satu persyaratan berkenaan dengan tugas akhir saya dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Ilmu Kefarmasian Universitas Indonesia, peminatan Farmasi Sosial dan Manajemen Farmasi.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr(i), saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Oktober 2008

Hormat saya/Peneliti,

Mas'ud

Mahasiswa Program Pasca Sarjana
 Ilmu Kefarmasian Fakultas MIPA
 Universitas Indonesia

(lanjutan)

DATA UMUM PELANGGAN

1. Nama Pelanggan :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan.
4. Pendidikan Terakhir (beri tanda silang):
 - (1) Tamat SLTA/ sederajat atau dibawahnya
 - (2) Tamat Diploma
 - (3) Tamat Sarjana
 - (4) Lain-lain sebutkan
5. Pekerjaan :
 - (1) PNS/TNI/POLRI
 - (2) Wiraswasta
 - (3) Ibu Rumah Tangga
 - (4) Pelajar/mahasiswa
 - (5) Pegawai Swasta, lain-lain (sebutkan)
6. Penghasilan/bulan : (1) < 1 juta, (2) 1 juta- 3 juta, (3) 3 juta-5 juta, (4) > 5 juta
7. Sudah berapa kali membeli obat ke Apotek Kimia Farma :
 - (1) Baru pertama kali (2) 2 – 5 kali (3) > 5 kali
8. Alasan memilih Apotek Kimia Farma.
 - (1) Lokasi dekat rumah
 - (2) Rekomendasi/saran teman
 - (3) Pelayanannya yang baik
 - (4) Tidak tersedia obat di apotek lain
 - (5) lain-lain (sebutkan)

(lanjutan)

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

Petunjukpengisian :

Berikut ini adalah seputar **harapan** dan **pelaksanaan/persepsi kepuasan** yang Bapak/Ibu/Sdr(i) rasakan sebagai pelanggan Apotek Kimia Farma terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan Apotek Kimia Farma.

(Berikan tanda (X) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr(i) anggap paling sesuai).

Kolom Tingkat Harapan/Ekspektasi Pelanggan :

- 1 = Tidak Penting
- 2 = Kurang Penting
- 3 = Cukup Penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

Kolom Tingkat Pelaksanaan/Persepsi Pelanggan:

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas

| No | PERNYATAAN | TINGKAT HARAPAN /EKSPEKTASI PELANGGAN | | | | | TINGKAT PELAKSANAAN /PERSEPSI PELANGGAN | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | Tangible (tampilan fisik) | | | | | | | | | | | |
| 1. | Bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2. | Peralatan yang dipakai seperti komputer dan sistem antrian resep/pasien, canggih dan modern | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3. | Ruang tunggu luas, bersih, nyaman, ber-AC yang dilengkapi TV dan Toilet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4. | Di ruang tunggu tersedia brosur dan informasi terbaru tentang obat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 5. | Penampilan petugas apotek rapih, bersih, menarik dan murah senyum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | Reliability (konsistensi) | | | | | | | | | | | |
| 6. | Pelayanan resep dilakukan tepat waktu dengan standar waktu yang pasti sesuai dengan yang dijanjikan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 7. | Permasalahan pelanggan segera diatasi secara tulus oleh petugas apotek. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 8. | Pelanggan yang datang langsung dilayani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 9. | Petugas apotek tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| No | PERNYATAAN | TINGKAT KEPENTINGAN /HARAPAN PELANGGAN | | | | | TINGKAT PELAKSANAAN /KEPUASAN PELANGGAN | | | | |
|----|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | | | | | | | | | | |
| 10 | Petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Petugas apotek tidak terlihat bingung dalam menghadapi pertanyaan pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Petugas apotek selalu sigap dalam membantu pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <i>Assurance</i> (jaminan) | | | | | | | | | | |
| 13 | Petugas apotek memberikan konsultasi dan informasi obat secara lengkap pada saat menyerahkan obat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Obat diserahkan langsung oleh Apoteker | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Petugas apotek memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dibidang obat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Petugas apotek sopan, ramah, dan memiliki rasa hormat pada pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Petugas apotek jujur, dapat dipercaya, dan informasi yang diberikan benar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Jaminan bahwa obat yang tersedia di apotek lengkap dan kualitasnya terjamin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | <i>Emphaty</i> (perhatian) | | | | | | | | | | |
| 19 | Apotek memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan baik dan tulus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Petugas apotek tidak membedakan pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Petugas apotek memahami kebutuhan pelanggan serta mendengar dengan sabar setiap keluhan pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | | 5 |
| 22 | Jam buka apotek sesuai dengan kebutuhan pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

➤ Secara keseluruhan bagaimana tingkat kepuasan Bpk/Ibu/Sdr(i) terhadap kualitas pelayanan Apotek Kimia Farma ini ?

(1) Tidak Puas (2) Kurang Puas (3) Cukup Puas (4) Puas (5) Sangat Puas

➤ Saran/Komentar/Usul.

Bapak/Ibu/Sdr(i) diminta untuk memberikan saran/komentar/usul berkenaan dengan pelayanan di apotek Kimia Farma

LAMPIRAN-2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

[DataSet5] C:\SEMESTER 3\RELIABILITY TEST KF MATRAMAN.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded(a) | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .936 | 22 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ph1.Bangunan, Interior atau eksterior | 93.2667 | 92.202 | .363 | .937 |
| Ph.2Peralatan Apotek | 93.3000 | 89.597 | .543 | .934 |
| Ph3.Kenyamanan Ruang Tunggu | 93.1667 | 90.695 | .486 | .935 |
| Ph4.Brosur & Info ttg obat | 93.5333 | 87.913 | .543 | .935 |
| Ph5.Penampilan Petugas | 93.0667 | 90.823 | .616 | .934 |
| Ph6.R/ selesai tepat waktu sesuai janji | 93.2333 | 87.909 | .734 | .932 |
| Ph7.Permasalahan diatasi secara tulus | 93.2333 | 88.806 | .654 | .933 |
| Ph8.Datang langsung dilayani | 93.1000 | 89.334 | .676 | .933 |
| Ph9.Petugas tdk pernah salah | 93.3000 | 89.045 | .543 | .935 |
| Ph10.Beritahu lama R/ selesai | 93.2667 | 86.133 | .713 | .932 |
| Ph11.Petugas sigap selalu ingin bantu | 93.2333 | 86.737 | .712 | .932 |

| | | | | |
|---|---------|--------|------|------|
| Ph12.Petugas tdk bingung hadapi pelanggan | 93.4000 | 87.697 | .585 | .934 |
| Ph13.Info & konsul saat serahkan obat | 93.1000 | 88.300 | .777 | .931 |
| Ph14.Obat diserahkan o/ Apoteker | 93.2000 | 89.200 | .564 | .934 |
| Ph15.Penget & kemampuan petugas | 93.0333 | 92.033 | .382 | .937 |
| Ph16.Petugas sopan & ramah | 93.1000 | 90.576 | .635 | .934 |
| Ph17.Petugas Jujur & dpt dipercaya | 93.0667 | 89.237 | .692 | .932 |
| Ph18.Obat lengkap, asli, berkualitas | 93.0333 | 88.792 | .746 | .932 |
| Ph19.Perhatian secara Individu | 93.2667 | 87.582 | .650 | .933 |
| Ph20.Petugas tidak membedakan pelanggan | 93.4000 | 83.421 | .648 | .934 |
| Ph21.Petugas paham kebutuhan pelanggan | 93.2667 | 88.478 | .689 | .932 |
| Ph22.Jam buka sesuai | 93.4333 | 84.185 | .762 | .931 |

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded(a) | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .932 | 22 |

(lanjutan)

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Pk1.Bangunan, Interior atau eksterior | 82.6333 | 125.344 | .608 | .928 |
| Pk1.Bangunan, Interior atau eksterior | 82.7333 | 125.995 | .561 | .929 |
| Pk3.Kenyamanan Ruang Tunggu | 82.7333 | 125.306 | .634 | .928 |
| Pk4.Brosur & Info ttg obat | 83.0667 | 124.754 | .618 | .928 |
| Pk5.Penampilan Petugas | 82.5333 | 128.326 | .372 | .933 |
| Pk6.R/ selesai tepat waktu sesuai janji | 82.8000 | 126.166 | .593 | .929 |
| Pk7.Permasalahan diatasi secara tulus | 82.8333 | 121.868 | .750 | .926 |
| Pk8.Datang langsung dilayani | 82.7000 | 125.528 | .680 | .927 |
| Pk9.Petugas tdk pernah salah | 82.5667 | 128.530 | .532 | .930 |
| Pk10.Beritahu lama R/ selesai | 82.7667 | 124.668 | .621 | .928 |
| Pk11.Petugas sigap selalu ingin bantu | 82.6000 | 126.800 | .578 | .929 |
| Pk12.Petugas tdk bingung hadapi pelanggan | 82.8667 | 126.809 | .438 | .932 |
| Pk13.Info & konsul saat serahkan obat | 82.7333 | 123.168 | .682 | .927 |
| Pk14.Obat diserahkan o/ Apoteker | 82.5333 | 125.844 | .603 | .929 |
| Pk15.Penget & kemampuan petugas | 82.4667 | 127.913 | .525 | .930 |
| Pk16.Petugas sopan & ramah | 82.7000 | 125.459 | .572 | .929 |
| Pk17.Petugas Jujur & dpt dipercaya | 82.6333 | 128.447 | .534 | .930 |
| Pk18.Obat lengkap, asli, berkualitas | 82.5000 | 128.397 | .446 | .931 |
| Pk19.Perhatian secara Individu | 82.6667 | 126.851 | .617 | .929 |
| Pk20.Petugas tidak membedakan pelanggan | 82.7000 | 123.390 | .684 | .927 |
| Pk21.Petugas paham kebutuhan pelanggan | 82.7667 | 122.185 | .758 | .926 |
| Pk22.Jam buka sesuai | 82.7667 | 120.323 | .785 | .925 |

LAMPIRAN-3. Hasil Analisis Varian Tk. Kepuasan Apotek KF Jakarta

[DataSet4] C:\SEMESTER 3\KF JAKARTA.sav

Descriptives

KESENJANGAN total

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|--------------------|-----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower bound | Upper bound | | |
| KF-1 Kemayoran | 78 | -.3502 | .46953 | .05316 | -.4561 | -.2444 | -1.41 | .45 |
| KF-48 Matraman | 85 | -.4435 | .58389 | .06333 | -.5695 | -.3176 | -2.00 | .55 |
| KF-147 Duren Sawit | 77 | -.4835 | .52612 | .05996 | -.6029 | -.3641 | -2.00 | .64 |
| Total | 240 | -.4260 | .53096 | .03427 | -.4935 | -.3585 | -2.00 | .64 |

Test of Homogeneity of Variances

KESENJANGAN total

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------|-----|-----|------|
| 1.633 | 2 | 237 | .197 |

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: KESENJANGAN total

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 | .09329 | .08315 | .502 | -.1028 | .2894 |
| | KF-147 Duren Sawit | .13324 | .08519 | .263 | -.0677 | .3342 |
| KF-48 Matraman | KF-1 Kemayoran | -.09329 | .08315 | .502 | -.2894 | .1028 |
| | KF-147 Duren Sawit | .03995 | .08343 | .881 | -.1568 | .2367 |
| KF-147 Duren Sawit | KF-1 Kemayoran | -.13324 | .08519 | .263 | -.3342 | .0677 |
| | KF-48 Matraman | -.03995 | .08343 | .881 | -.2367 | .1568 |

Homogeneous Subsets

KESENJANGAN total

Tukey HSD

| KF JAKARTA | N | Subset for alpha = .05 |
|--------------------|----|------------------------|
| | 1 | 1 |
| KF-147 Duren Sawit | 77 | -.4835 |
| KF-48 Matraman | 85 | -.4435 |
| KF-1 Kemayoran | 78 | -.3502 |
| Sig. | | .253 |

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a Uses Harmonic Mean Sample Size = 79.846.

b The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.