ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA

SKRIPSI

Oleh :

NUREEYAH BAHEM

NIM.13670061

JURUSAN FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU-ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA

SKRIPSI

Oleh :

NUREEYAH BAHEM

NIM.13670061

Diajukan Kepada:

Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

JURUSAN FARMASI

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU-ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA

SKRIPSI

Oleh:

NUREEYAH BAHEM

NIM. 13670061

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji :

Tanggal : 30 November 2017

Pembimbing I	Pembimbing II
Begum Fauziyah, S.Si., M.Farm	Dr Roihatul Muti'ah, M.Kes., Apt
NIP. 19830628 200912 2004	NIP. 19800203 200912 2 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Farmasi

Dr. Roihatul Muti'ah, M.Kes, Apt
NIP. 19800203 200912 2 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA

SKRIPSI

Oleh:

NUREEYAH BAHEM

NIM. 13670061

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm)

Tanggal 30 November 2017

Ketua Penguji	**: Abdul Hakim, M.P.I, M. Farm, Apt** **NIP. 19761214 200912 1 002**	(.....)
Anggota Penguji	**1. Siti Maimunah, M, Farm. Apt** **NIP. 19870408 20160801 2 084**	(.....)
	2. Begum Fauziyah,S.Si.,M.Farm **NIP. 19830628 200912 2004**	(.....)
	3. Dr. Roihatul Muti'ah, M.Kes, Apt **NIP. 19800203 200912 2 003**	(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Farmasi

Dr. Roihatul Muti'ah, M.Kes, Apt
NIP. 19800203 200912 2 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

MOTTO

DIFFICULT ROADS OFTEN LEAD TO BEAUTIFUL DESTINATION. DON'T QUIT.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang akan bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nureeyah Bahem

Nim : 13670061

Jurusan : Farmasi

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu-ilmu kesehatan

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 30 November 2017

Yang Membuat Pernyataan

Nureeyah Bahem

NIM.13670061

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya yang tiada henti mengalir dalam tiap detik kehidupan. Shalawat serta salam kehadirat junjungan agung Nabi Muhammad SAW sebagai anugerah terindah bagi umat manusia, menjadi tuntunan menuju jalan yang lurus. Seiring dengan terselesaikannya tugas akhir yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma" penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr.Bambang Pardjianto, Sp.B, Sp.BP-RE (K), selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan.
3. Ibu Dr. Roihatul Mutiah, M.Kes, Apt selaku Ketua Jurusan Farmasi sekaligus dosen pembimbing Agama atas bimbingan dalam mengintegrasikan ilmu dan Islam.
4. Bapak Abdul Hakim, S.Si., M.PI.,M.Farm Apt. selaku Sekretaris Jurusan Farmasi sekaligus selaku konsultan yang senantiasa memberikan saran serta solusi selama penyusunan skripsi.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5. Ibu Siti Maimunah, M.Farm., Apt. selaku Penguji Utama yang memotivasi penulis untuk menguasai materi-materi dalam skripsi.

6. Ibu Begum Fauziyah, S. Si.,M. Farm. selaku pembimbing utama atas segala bimbingan dan dukungan selama penyusunan skripsi sekaligus dosen wali atas bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.

7. Para Dosen Jurusan Farmasi yang telah menyampaikan ilmu, wawasan, dan pengetahuan selama penulis berproses meraih gelar sarjana.

8. Ibu Fauziyah Eni P., S.Si selaku staf administrasi Jurusan Farmasi atas bantuan dalam pengurusan administrasi kampus.

9. Kedua orang tua penulis, Bapak Muhamad Rofeedee dan Ibu Siti Hajar, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga sepanjang masa.

10. Saudara-saudara penulis, Sholeehah, Nurdeen, Ismail, Nurainee dan Nurhayatee, hadirnya kalian menjadi motivasi kakak untuk menjadi lebih baik.

11. Teman-teman angkatan pertama Jurusan Farmasi, angkatan Golfy 2013, atas perjuangan bersama di masa sarjana. Ingat Kawan, tak ada berlian yang tak terbentuk dari suhu dan tekanan yang panas.

12. Seluruh saudara, teman, kenalan, adik-adik angkatan Jurusan Farmasi, dan pihak lain yang tak bisa disebutkan satu persatu atas inspirasi dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Penulis menyadari penyusunan skripsi tidak luput dari kekurangan. Segala kritik dan saran membangun penulis harapkan guna tersusunnya proposal yang lebih baik. Besar harapan penulis agar tugas akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Malang, 8 Juli 2017

Penulis

Nureeyah Bahem

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN MOTTO iv

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN v

HALAMAN KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

ABSTRAK xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1 Apotek 7

2.1.1 Apotek Nur Farma 8

2.2 Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek 8

2.3 Kepuasan Konsumen 11

2.4 Pelayanan Obat 15

2.5 Pengobatan Sendiri 19

2.6 Obat Tanpa Resep 21

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.7 Resep 25
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL 27
3.1 Kerangka Konseptual 27
3.1.1 Uraian Kerangka Konseptual 28
BAB IV METODE PENELITIAN 29
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian 29
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian 29
4.2.1 Batasan Populasi dan Sampel 29
4.2.2 Teknik Pengambilan Sampel 29
4.2.2.1 Kriteria Inklusi 30
4.2.2.2 Kriteria Eksklusi 30
4.2.2.3 Besar Sampel 30
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 31
4.3.1 Lokasi Penelitian 31
4.3.2 Waktu Penelitian 31
4.4 Bahan dan Instrumen Penelitian 32
4.4.1 Skala Pengukuran 32
4.5 Definisi Operasional 36
4.6 Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data 38
4.6.1 Prosedur Penelitian 38
4.6.2 Pengumpulan Data 39
4.7 Analisis Data 40
4.8 Batasan Penelitian 40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41
5.1 Sampling 41

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5.2 Karakteristik Responden 41
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 42
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 43
5.2.4 Frekuensi Kedatangan Responden 44
5.3 Analisis Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma 45
5.3.1 Distribusi Frekuensi Nilai Dari Responden 45
5.3.1.1 Dimensi Reliabilitas 45
5.3.1.2 Dimensi Daya Tanggap 47
5.3.1.3 Dimensi Jaminan 50
5.3.1.4 Dimensi Empathy 52
5.3.1.5 Dimensi Bukti Fisik 55
5.3.2 Nilai Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma 58
5.3.2.1 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Item 59
5.3.2.2 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi 61
5.3.2.3 Nilai Kualitas Pelayanan Secara keseluruhan 65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 68
6.1 Kesimpulan 68
6.2 Saran 68
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Kerangka Konsep Dan Quesioner.....35

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 42

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 43

Tabel 5.4 Frekuensi Kedatangan Konsumen 44

Tabel 5.5 Penilaian Responden Terhadap Kenyataan yang Dirasakan Dimensi Kehandalan 45

Tabel 5.6 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diharapkan Dimensi Kehandalan 46

Tabel 5.7 Penilaian Responden Terhadap Kenyataan yang Dirasakan Dimensi Daya Tanggap 48

Tabel 5.8 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diharapkan Dimensi Daya Tanggap 49

Tabel 5.9 Penilaian Responden Terhadap Kenyataan yang Dirasakan Dimensi Jaminan 50

Tabel 5.10 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diharapkan Dimensi Jaminan 51

Tabel 5.11 Penilaian Responden Terhadap Kenyataan yang Dirasakan Dimensi Empati 52

Tabel 5.12 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diharapkan Dimensi Empati 54

Tabel 5.13 Penilaian Responden Terhadap Kenyataan yang Dirasakan Dimensi Bukti Fisik 55

Tabel 5.14 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diharapkan Dimensi Bukti Fisik 57

Tabel 5. 15 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Item 60

Tabel 5. 16 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi 61

Tabel 5. 17 Nilai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan 65

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....62

Gambar 5.2 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi 63

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penilaian Pelayanan Farmasi

Lampiran 2 Data Hasil Penilaian Responden

Lampiran 3 Data Demografi Responden

Lampiran 4 Foto-Foto Penelitian

Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 6 Kartu Bukti Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 7 Kartu Bukti Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 8 Lampiran 9 Kartu Bukti Konsultasi Pembimbing Agama

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA

ABSTRAK

Bahem, Nureeyah. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma. Skripsi. Jurusan Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan. Pembimbing I: Begum Fauziyah, S.Si., M.Farm; Pembimbing II: Dr Roihatul, Mutiah, M.Kes, Apt; Konsultan: Abdul Hakim, M.PI., Apt.

Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang Farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan konsumen merupakan penilaian baik atau buruknya pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen. Sebagaimana terdapat pada surat Al-maidah ayat 2, memberikan pelayanan hendaknya kita niatkan untuk menolong orang lain. Karena selain akan mendapatkan pahala, kita juga bisa merasa lebih ikhlas dalam memberikan pelayanan yang mana hal ini bisa juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Kepuasan konsumen yang diterima dapat dilihat dengan metode *service quality* yang membagi kualitas layanan ke dalam 5 dimensi, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek. Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Nur Farma dengan jumlah sampel 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling.* Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian dari seluruh dimensi konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Nur Farma dengan nilai sebesar -0.11. Nilai kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan sebesar -0.13 (tidak puas), dimensi daya tanggap sebesar -0.1 (tidak puas), dimensi jaminan sebesar -0.05 (tidak puas), dimensi empati sebesar 0.01 (puas) dan dimensi bukti fisik sebesar -0.23 (tidak puas).

Kata Kunci: *Kepuasan konsumen, Pelayanan obat tanpa resep, , apotek, Service quality*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY SATISFACTION WITHOUT DRUG PRESCRIPTION AT NUR FARMA PHARMACY

ABSTRACT

Bahem, Nureeyah. Analysis Of Customer Service Quality Satisfaction Withou Drug Prescription At Nur Farma Pharmacy. Essay. Department of Pharmacy Faculty of Medicine and Health Sciences. Supervisor I: Begum Fauziyah, S.Si., M.Farm; Supervisor II: Dr. Roihatul, Mutiah, M.Kes, Apt; Consultant: Abdul Hakim, M.PI., Apt.

A pharmacy is a particular place where efforts are made in the field of pharmaceutical works and drug distribution to the public. Costumer satisfaction can affect the interest to return to the same pharmacy. Costumer satisfaction is an assessment of good or bad pharmaceutical services received by costumers. As we have seen in surah Al-maidah verse 2, we should give service to help others. Because in addition will get a reward, we can also feel more sincere in offering services which this can also affect the quality of service we provide. Accepted customer satisfaction can be seen with service quality method that divides service quality into 5 dimensions, namely: tangible, realibility, responsiveness, assurance, and empathy. This research was conducted to analyze the level of customer satisfaction on the quality of drug services without prescription. The research design used is descriptive design.

This research was conducted at Nur Farma Pharmacy with 100 samples. Sampling is done by purposive sampling technique. The research instrument used is in the form of questionnaire about the level of customer satisfaction on the quality of pharmaceutical services. The research results from all dimensions show that costumers were not satisfied with the quality of without drug prescription services at Nur Farma pharmacy with a value of -0.11. The value of service quality at the reliability dimension is -0.13 (not satisfied), the responsiveness dimension is -0.1 (not satisfied), the assurance dimension is -0.05 (not satisfied), the empathy dimension is 0.01 (satisfied) and the tangible dimension is -0.23 (not satisfied).

Keywords: Costumer satisfaction, Without drug prescription services, pharmacy, Service quality**.**

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

مستخلص البحث

باهم ، النورية. مستوى رضا المستهلك لجودة خدمة الدواء دون وصفة طبية في صيدلية نورفارما. قسم الصيدلة كلية العلوم الطبية والصحي. المشرف الأول: بيكوم فوزية بكالوريوس علوم، ماجستير صيدلة؛ المشرف الثاني: الدكتورروياتول موتيا ماجستير في الصحة الصيدلية، المستشا:عبد الحكيم الماجستير.

الصيدلية هي المكان المعين الذي تبذل فيه الجهود في مجال الصيدلة، والعمل الصيدلاني وتوزيع الدواء للجمهور ورضا المستهلك يمكن أن يؤثر على الفائدة العائدة إلى نفس الصيدلية. رضا المستهلك هو تقييم الخدمات الصيدلانية الجيدة أو السيئة التي يتلقاها المستهلكون، كما رأينا في سورة المائدة الآية رقم ٢، يجب أن نقدم الخدمة لمساعدة الاخرين، لكي نحصل على الأجر والثواب من الله، وأوصى الله تعالى في هذه الايه أن يتعاون الناس فيما بينهم وتقديم الخدمات للناس. قبول ورضا العملاء يمكن أن يُنظر إليه بجودة الخدمة والأسلوب الذي يقسم نوعية الخدمة إلى ٥ ابعاد وهي: المادية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف. وقد أجري هذا البحث لتحليل مستوى رضا العملاء عن جودة خدمة الدواء دون وصفة طبية في الصيدلية. تصميم البحث المستخدم هو تصميم وصفي.

وقد أجريت هذه ا لبحوث في صيدلية نورفارما عن طريق مسح ١٠٠ شخص. ثم أخذ العينات بواسطة تقنية أخذ العينات. وأداة البحث المستخدمة هي استبيان لمستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات الصيدلانية. ونتائج البحوث، ولم تلب نتائج أبحاث المستهلك جودة خدمات الأدوية التي لاتستلزم وصفة طبية في صيدلية نور فارما بقيمة -١١.٠٠. قيمة جودة الخدمة التي يمكن الاعتماد عليها -١٣.٠٠ (غير مرضية) تبعات الاستجابة هو -١.٠٠ (غير مرضي) تبعات الضمان -٠٥.٠٠ (غير مرضي) تبعات التأييد ٠.٠١ (مرضي) التبعات الملموسة هي -٢٣.٠٠ (غير مرضية)

الكلمات الرئيسية : رضا المستهلك، خدمة الدواء دون وصفة طبية، الصيدلية، جودة الخدمة .

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor yang mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya apotek. Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang Farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Rini, dkk., 2006). Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan (Kotler, 2005). Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al Quran (Q.S. Al-Qashash : 77) berbunyi :

ۖ وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۖ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler,1997). Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada konsumen, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan konsumen.

Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari suatu keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan (Kotler, 2006). Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman dkk, 1994). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, demikian pula sebaliknya, dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

konsisten (Jasfar, 2005). Pengukuran kualitas jasa dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Dimensi utama kualitas jasa tersebut adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tanggibles*) (Fandy Tjiptono, 2000).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bararah (2014) terhadap kualitas pelayanan di apotek Kota Yogyakarta hasilnya konsumen puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* dan *Empathy*. Sedangkan pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability* konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan karena konsumen beranggapan kinerja apotek masih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen. Berdasarkan pengalaman saya waktu magang di apotek kota Malang selama satu bulan, saya mengetahui bahwa banyak konsumen yang datang di apotek untuk membeli obat tanpa resep, terkadang dalam satu hari tidak ada satupun konsumen yang beli obat dengan resep.

Tindakan pengobatan sendiri dibutuhkan penggunaan obat yang tepat atau rasional. Obat yang dipilih harus tepat dan benar cara penggunaannya seperti aturan pemakaian, cara pemberian, pengaturan dosis yang sesuai dengan pemakaiannya dan tetap waspada terhadap kemungkinan efek samping yang tidak diinginkan (Nurulita dan Siswanto, 2003).

Pengobatan sendiri secara aman dan efektif diperlukan informasi tentang obat yang obyektif, lengkap, tidak menyesatkan dan tidak terlalu komersial.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Informasi yang lebih baik pada pasien akan menggugah minat menaikkan kehendak konsumen untuk berpartisipasi aktif dalam pengobatan (Anief, 1991).

Penelitian ini saya melakukan di apotek Nur Farma, karena apotek ini berlokasi pada masyarakat yang ramai oleh karena itu terdapat banyak konsumen yang datang. Apotek Nur Farma ini juga belum pernah ada penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep sebelumnya, sehingga perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya, sehingga kalau hasilnya konsumen belum puas maka bisa memperbaiki untuk pelayanannya lebih baik, dan apabila pelayanannya sudah puas, akan tetap bertahan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga terdapat kualitas pelayanan yang lebih berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Nur Farma. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek dan dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan konsumen.

1.2. Perumusan Masalah

1. Berapakah tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep yang diberikan oleh apotek Nur Farma?
2. Berapakah nilai kualitas pelayanan obat tanpa ressep di apotek Nur Farma pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.?

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui berapakah tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat tanpa resep oleh apotek Nur Farma.

1.3.2 Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah mengetahui gambaran masing-masing dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan obat tanpa resep oleh petugas apotek Nur Farma yang meliputi:

a. *Reliability* (kehandalan)
b. *Responsiveness* (daya tanggap)
c. *Assurance* (jaminan)
d. *Empathy* (empati)
e. *Tangibles* (bukti fisik)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

1. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembang ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang farmasi komunitas dan manajemen apotek pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan farmasi di apotek.

2. Bagi Peneliti

Penelitan ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

2. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan apotek dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tingkat kepuasan konsumen meningkat dan diharapkan jumlah konsumen dapat terus meningkat setiap bulan.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pemerintah dalam kepadulian pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya pelayanan farmasi di apotek.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Apotek

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25, tahun 1980, yang dimaksud dengan Apotek adalah suatu tempat tertentu dimana dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

a. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.

b. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.

c. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyibarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.

Apoteker harus mengelola apotek secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis. Tertib artinya disiplin dalam mentaati peraturan perundangan dalam pelayanan obat, membuat laporan narkotika, tidak membeli maupun menjual obat–obat yang tidak terdaftar, memberikan informasi obat kepada pasien dan sebagainya. Teratur artinya pemasukan dan pengeluaran uang dan obat dicatat dengan baik untuk evaluasi dan pembuatan laporan keuangan. Berorientasi bisnis artinya tidak lepas dari usaha dagang, yaitu harus mendapatkan keuntungan supaya usaha apotek bisa terus berkembang (Hartono, 2003).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.1.1 Apotek Nur Farma

Apotek Nur Farma adalah sebuah apotek yang berlokasi di jalan Sunan Ampel I No. 2 kota Malang. Apotek Nur Farma terletak di tengah pemukiman, terdiri dari tahun 2001 dengan apoteker Nur Khulailah, S.Si.,Apt dan satu asisten apoteker. Pelayanannya setiap hari mulai sejak pukul 07: 00 am – 09:30 pm, untuk jumlahnya konsumen yang berkunjung di Apotek Nur Farma sehari sekitar 70 konsumen.

2.2 Kegiatan Dalam Lingkungan Apotek

a. Pengolola apotek meliputi:

1) Pembuatan, pengelolaan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran,penyimpanan dan penyerahan obat atau bahan obat.

2) Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.

3) Pelayanan informasi, meliputi tentang obat dan perbekalan farmasi lainnya yang diberikan pada dokter, tenaga kesehatan lainnya maupun pada masyarakat.

4) Pengamatan dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan, bahaya atau mutu obat dan perbekalan farmasi.

5) Pelayanan informasi wajib didasarkan pada kepentingan masyarakat.

Apotek merupakan sarana dan pelayanan yang melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional, bahan obat tradisional, alat kesehatan dan kosmetik) kepada masyarakat. Apotek dipimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang telah diberi izin mengelola apotek. Apotek dikelola oleh apoteker dibantu oleh beberapa Asisten Apoteker (AA).

Keberadaan apotek sebagai sarana pelayanan obat-obatan dan bahan farmasi lainnya diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No 25, th 1980 yang menetapkan distribusi dan pelayanan obat kepada masyarakat antara lain melalui apotek (Ahaditomo, 2000).

b. Jenis pelayanan di apotek

1) Pelayanan disaat penjualan (*sales service*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh apotek kepada konsumen saat membeli obat di apotek. Jenis pelayanan ini antara lain (Umar, 2003):

a) Keramahan (*friendliness*): petugas apotek disaat menyambut kedatangan konsumen.

b) Keamanan (*security*) dan kenyamanan (*comfortness*) ruang tunggu: petugas apotek selalu menjaga keamanan dan kenyamanan fasilitas konsumen yang berupa ruang tunggu, kamar kecil, mushola, halaman tempat parkir yang aman dan nyaman.

c) Kelengkapan (*availability*) perbekalan farmasi: petugas apotek harus menjaga kelengkapan barang (*stok*).

d) Kecepatan (*speedliness*) pelayanan: petugas apotek harus selalu bekerja teliti dan cepat agar waktu tunggu memperoleh obat tidak terlalu lama.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

e) Harga (*price*) yang sesuai dengan kualitas barang dan pelayanannya: petugas apotek harus dapat menjadi penasehat terhadap setiap kelas konsumen yang datang.

f) Kecekatan dan keterampilan (*empathy*): petugas apotek selalu siap untuk membantu dan memberikan jalan keluar bila ada hambatan dengan harga maupun ketersediaan perbekalan obat.

g) Informasi (*informative*): petugas apotek baik diminta ataupun tidak diminta harus selalu pro-aktif memberikan informasi tentang cara dan waktu menggunakan obat.

h) Bertanggung jawab (*responsible*): petugas apotek selalu memberikan nomer telepon apotek bila terjadi sesuatu dengan obat yang dibeli.

2) Pelayanan sesudah penjualan (*after sales service*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh apotek kepada konsumen setelah konsumen membeli dan menggunakan obat (Umar, 2003):

a) Penyediaan informasi data penggunaan obat konsumen (*consumer medication profile*): petugas apotek menyediakan data-data mengenai nama dan alamat, umur dan status, waktu membeli obat, jenis obat yang dibeli, nama dan alamat dokter sebagai penulis resep.

b) Peduli (*care*) terhadap penggunaan obat oleh konsumen: setelah 3-4 hari petugas apotek menanyakan: efek obat terhadap penyakitnya, cara dan waktu penggunaan obat yang dilakukan, jumlah obat yang digunakan dalam 1 hari, cara penyimpanan obat di ruang, dan efek samping yang dirasakan oleh konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

c) Jaminan (*guarantee*): petugas apotek siap mengganti atau menukar obat yang rusak, kurang atau tidak sesuai dengan permintaan resepnya dan mengantarkan ke rumah konsumen.

d) Dapat diandalkan (*reliable*): petugas apotek memberikan bantuan atau memberikan informasi jalan keluar terhadap keluhan mengenai khasiat obat yang digunakan atau efek samping yang dialami oleh konsumen.

2. 3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kelekatan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler, 2002).

Dalam memberikan pelayanan hendaknya kita niatkan untuk menolong orang lain. Karena selain akan mendapatkan pahala, kita juga bisa merasa lebih ikhlas dalam memberikan pelayanan yang mana hal ini bisa juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT sebagaimana berikut ini:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya "..... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (Al-maidah: 2)".

Menurut M. Quraish Shihab dalam bukunya yang berjudul Tafsir Al-Misbah, menyerukan untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan kebajikan, yakni segala bentuk dan hal yang membawa kemaslahatan duniawi dan atau ukhrawi dan demikian juga tolong menolonglah dalam ketakwaan, yakni segala upaya yang dapat menghindarkan bencana duniawi atau ukhrawi, walaupun dengan orang-orang yang tidak seiman dengan kamu, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.

b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Supranto, 2006).

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi / perbaikan (Supranto, 2006)

Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit mempertahankan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kesetiaannya terhadap apotek (Anief, 2000). Mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap apotek adalah lebih sulit. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang menentukan. (Supranto, 2006). Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu :

a. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.

b. Kualitas pelayanan terhadap konsumen. konsumen akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

c. Merupakan komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti : karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.

d. Harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan.

e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut (Anief, 2000).

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Kotler, 1994) :

a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. Keresponsifan (*responsiveness)* adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan

c. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasikan kepercayaan dan keyakinan.

d. Empati (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

e. Berwujud (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kala dibuat-buat.

b. Memperoleh pelayanan secara wajar.

c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pilih kasih.

d. Pelayanan yang jujur dan terus terang (Moenir,2006).

Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (Aditama, 2006).

2.4 Pelayanan Obat

Informasi obat merupakan bagian dari suatu kegiatan konsultasi dimana konsumen dapat memperoleh informasi mengenai proses pengobatannya. Tenaga kesehatan dan juga konsumen memerlukan keterampilan untuk berkomunikasi sehingga hasil yang diperoleh dapat saling memuaskan (Anief, 2000).

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Apotek mempunyai fungsi utama dalam pelayanan obat atas dasar resep dan pelayanan obat tanpa resep serta untuk praktek dokter (Anief, 2000). Apoteker adalah tepat sebagai tenaga yang memberi nasehat kepada langganan pemakai obat tanpa resep. Arti informasi obat bagi rakyat adalah besar. Informasi secara umum terhadap golongan obat untuk pengobatan sendiri akan dapat menolong pasien

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

untuk memahami lebih baik mengenai aksi obat, mencegah dan merawat risiko yang mungkin timbul (Anief, 1991).

Salah satu fungsi Apoteker sebagai penanggung jawab teknis farmasi yaitu memberikan pelayanan informasi obat. Peranan Apoteker di apotek yang terpenting adalah sebagai pemberi informasi kepada masyarakat dan segala sesuatu yang ingin diketahuinya. Para petugas apotek sebaiknya dibiasakan agar mereka selalu memberikan informasi kepada setiap pasien bagaimana cara mengunakan atau minum obatnya. Dengan pemberian informasi kepada pasien, maka dapat dijalin hubungan yang baik sehingga dapat mengurangi atau menghindarkan kemungkinan terjadinya kesalahan penyerahan obat (Hartono, 2003).

Tujuan konseling yaitu :

a. Menciptakan hubungan dengan pasien dengan membentuk trust.

b. Memperlihatkan perhatian dan asuhan kepada pasien.

c. Membantu pasien mengatur dan adaptasi penyakitnya.

d. Mencegah atau meminimalkan masalah yang berhubungan dengan efek samping.

e. Meningkatkan kapasitas pasien untuk menyelesaikan masalah kesehatan (Yunita, dkk., 2004).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Petugas Apotek / Apoteker sebaiknya menginformasikan hal-hal dibawah ini kepada pasiennya meliputi :

a. Nama obat (merek dagang) dan kegunaannya.

b. Cara menggunakan, digunakan sebagai obat dalam atau sebagai obat luar beserta aturan pemakaian, meliputi dosis atau takaran serta jadwal penggunaan obat.

c. Petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat.

d. Hal-hal yang mungkin timbul selama penggunaan obat.

e. Pantangan-pantangan selama menggunakan obat.

f. Cara penyimpanan obat yang benar.

g. Tindakan yang harus segera diambil bila terjadi kesalahan dosis atau kesalahan makan obat.

h. Apa yang harus dilakukan bila persediaan obat masih banyak padahal sakit sudah dirasakan sembuh (Anonim, 2000).

Tanggung jawab tugas Apoteker di apotek adalah :

a. Bertanggung jawab atas obat dengan resep.Apoteker harus mampu menjelaskan tentang obatnya pada pasien, sebab :

1). Apoteker mengatakan bagaimana obat tersebut diminum.

2). Apoteker mengatakan efek samping obat yang mungkin ada.

3). Apoteker mengatakan stabilitasnya obat dalam bermacam-macam kondisi.

4). Apoteker mengatakan efek toksisitas obat dan dosisnya.

5). Apoteker mengatakan tentang rute pemakaian obat (Anief, 2000).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b. Bertanggung jawab untuk memberi informasi pada pasien dalam menggunakan obat bebas dan bebas terbatas. Apoteker bertanggung jawab penuh dalam menghadapi kasus *self diagnosis* atau mengobati sendiri dan pemakaian obat tanpa resep. Apoteker yang menentukan apakah *self diagnosis*, *self medication* dari penderita dapat dibenarkan dan diberi obatnya atau disuruh periksa dulu ke dokter atau tidak perlu. Pengobatan sendiri atau pengobatan dengan non resep jelas akan makin bertambah (Anief, 2000).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai KepMenKes N0.1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian yaitu :

1. Apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat.
2. Pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek.
3. Apotek harus dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat.
4. Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi resiko kesalahan penyerahan.
5. Masyarakat diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling.
6. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya, apotek harus bebas dari hewan pengerat, serangga.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

7. Apotek mempunyai suplai listrik yang konstan, terutama untuk lemari pendingin

8. Apotek harus memiliki :

a. ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.

b. tempat untuk mendisplai informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi.

c. ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien.

d. ruang racikan.

e. keranjang sampah yang tersedia untuk staf maupun pasien.

9. Perabotan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun rapi, terlindung dari debu, kelembaban dan cahaya yang berlebihan serta diletakkan pada kondisi ruangan dengan temperature yang telah ditetapkan (Yustina,2007).

2.5 Pengobatan Sendiri (Swamedikasi)

Pengobatan sendiri atau swamedikasi adalah mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obat yang dibeli bebas dibeli bebas di apotek atau toko obat atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter (Tjay dan Raharja,1993). Pengobatan sendiri yang tidak sesuai aturan dapat mengakibatkan pemborosan waktu dan biaya karena lebih lama sembuh (Supardi,dkk,1997). Tujuan pengobatan sendiri yaitu untuk peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit ringan, dan pengobatan rutin penyakit kronis setelah perawatan dokter, sedangkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

peranan pengobatan sendiri adalah untuk penanggulangan secara cepat dan efektif keluhan yang tidak memerlukan konsultasi medis, mengurangi beban pelayanan kesehatan pada keterbatasan sumber daya dan tenaga, serta meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang jauh dari puskesmas (Nurulita dan Siswanto, 2003).

Dalam masyarakat melakukan pengobatan sendiri secara aman dan efektif diperlukan informasi tentang obat yang obyektif, lengkap, dan tidak menyesatkan dan tidak terlalu komersial. Mereka tidak tahu obat yang mereka minum, kecuali bila dokter menjelaskan pada mereka. Apoteker hanya menyerahkan obatnya dalam wadah yang hanya tertulis nama pasien dan aturan pakainya. Informasi yang lebih baik pada pasien akan menggugah minat menaikkan kehendak pasien untuk berpartisipasi aktif dalam cara pengobatan yang dapat dinilai sebagai mempercepat kesembuhan (Anief, 1991).

Disamping itu pengobatan dapat pula dilakukan dengan cara pengobatan sendiri (swamedikasi) berdasarkan pengalaman sendiri atau orang lain, dengan menggunakan obat-obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter atau yang sering disebut obat bebas (Anief,1997).

Terapi rasional meliputi :

a. Obat yang benar.

b. Indikasi yang tepat, yaitu alasan peresepan mendasarkan pada pertimbangan medis.

c. Obat yang tepat dengan pertimbangan : efektif, aman, cocok untuk pasien dan murah.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

d. Dosis, rute dan lama pemberian yang tepat.

e. Pasien yang tepat, yaitu tidak ada kontra indikasi dan efek samping yang minimal.

f. Dispensing yang tepat, termasuk informasi yang tepat mengenai obat yang diberikan.

g. Pasien patuh/taat pada pengobatan (Anonim, 2000).

Beberapa faktor yang berperan pada tindakan pengobatan sendiri pada masyarakat antara lain adalah persepsi sakit, ketersediaan informasi obat, ketersediaan obat di masyarakat, sumber informasi cara pemakaian obat. Ketersediaan informasi tentang obat dapat menentukan keputusan pemilihan obat (Sukasediati, 1996).

2.6 Obat Tanpa Resep

Dengan penggunaan obat diharapkan agar pasien dapat memperoleh kesembuhan dari yang diderita. Perlu diperhatikan agar penggunaan itu tepat sesuai ketentuan, sebab bila salah dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan (Anief, 1995).

Jenis obat yang sering digunakan untuk pengobatan sendiri yaitu obat bebas dan bebas terbatas yang tergolong dalam obat tanpa resep (OTR). Selain itu dapat digunakan OWA (Obat Wajib Apotek) yaitu obat keras yang dapat diserahkan tanpa resep dokter oleh Apoteker di Apotek. Obat tanpa resep adalah obat untuk jenis penyakit yang pengobatannya dianggap dapat ditetapkan sendiri oleh masyarakat dan tidak begitu membahayakan jika mengikuti aturan pemakaiannya. Penggunaan obat tanpa resep perlu memperhatikan (Anief, 1997):

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

a. Apakah obatnya masih baik atau tidak.

b. Apabila ada tanggal kadaluwarsa, diperhatikan tanggalnya obat apa sudah lewat atau belum.

c. Keterangan pada brosur atau selebaran yang disertakan oleh pabrik harus dibaca dengan baik, antara lain berisi tentang :

1) Indikasi adalah petunjuk kegunaan obat dalam pengobatan penyakit.

2) Kontra indikasi adalah petunjuk penggunaan obat yang tidak di perbolehkan, karena berlawanan dengan tubuh.

3) Efek samping adalah efek yang timbul, yang bukan efek yang diinginkan. Efek samping dapat merugikan atau berbahaya.

4) Dosis obat adalah besaran obat yang boleh digunakan untuk orang dewasa atau anak-anak berdasarkan berat badan atau umur anak.

5) Waktu kadaluwarsa.

6) Cara penyimpanan obat.

7) Interaksi obat dengan obat lain yang digunakan dan makanan yang dimakan (Anief,1995).

Dengan penggunaan obat diharapkan agar pasien dapat memperoleh kesembuhan dari yang diderita. Perlu diperhatikan agar penggunaan itu tepat sesuai dengan ketentuan-ketentuan, sebab bila salah dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Dikatakan bahwa obat memberi kesembuhan dari penyakit bila digunakan untuk penyakit yang cocok dengan dosis yang tepat dan cara pemakaian yang tepat (Anief, 1995).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Berdasarkan tingkat keamanannya obat dibagi menjadi 4 kelompok yaitu :

a. Kelompok Obat Bebas

Obat-obat kelompok ini dapat dijual belikan dengan bebas tanpa resep dokter dan dapat dibeli di apotek, toko obat maupun warung-warung kecil. Tanda khusus untuk obat bebas adalah lingkaran berwarna hijau dengan garis tepi berwarna hitam (Anief,1991).

Obat bebas yaitu golongan obat yang dalam penggunaannya tidak membahayakan masyarakat dan dapat digunakan sendiri tanpa pengawasan dokter (Widjajanti, 1999).

b. Kelompok Obat Bebas Terbatas

Obat-obat kelompok ini dapat diperjual belikan secara bebas dengan syarat hanya dalam jumlah yang telah ditetapkan dan disertai tanda lingkaran berwarna biru dengan garis tepi berwarna hitam. Disamping itu ada tanda peringatan dari P.No.1- P.No.6 sesuai dengan S.K Menkes No.6355/Dirjen/SK/69 tanggal 5 Nopember 1975 (Anief,1991).

Obat bebas terbatas adalah obat yang dalam penggunaannya cukup aman tetapi apabila berlebihan dapat mengakibatkan efek samping yang kurang menyenangkan. Penggunaan obat itu tidak perlu di bawah pengawasan dokter. Dalam peredarannya obat bebas terbatas mempunyai tanda lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam (Widjajanti, 1996).

c. Kelompok Obat Keras atau Obat Daftar G

Obat-obat kelompok ini sangat berbahaya mempunyai kerja sampingan yang sangat besar dan untuk mendapatkannya diperlukan resep dokter yang hanya

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dapat dibeli di apotek. Tanda obat keras adalah huruf K dengan latar belakang berwarna merah dalam lingkaran berwarna hitam (Anief,1991).

d. Kelompok Narkotik/ Obat Golongan O (O = Opium)

Peredaran obat narkotik ini sangat ketat dan diawasi oleh badan pengawas obat, hanya dapat dibeli di apotek dengan resep dokter. Tanda obat narkotik palang berwarna merah dengan latar belakang putih di dalam lingkaran berwarna merah (Anief,1991).

Selain tersebut ada juga golongan Obat Wajib Apotik (OWA), yaitu obat keras yang dapat diperoleh di apotik tanpa resep dan harus diserahkan oleh Apoteker pengelola apotik (Anief, 2000).

Menurut Anief, (2000) dalam Peraturan Menteri Kesehatan No : 919 / MenKes / Per / X / 1993 tentang kriteria obat yang dapat diserahkan tanpa resep yaitu :

a. Tidak kontra indikasi untuk penggunaan pada wanita hamil, anak dibawah usia dua tahun, orang tua diatas 65 tahun.

b. Pada pengobatan sendiri, tidak memberi resiko pada kelanjutan penyakit.

c. Tidak memerlukan cara atau alat khusus yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan.

d. Diperlukan untuk penyakit yang prevalensinya tinggi di Indonesia.

e. Memiliki rasio khasiat keamanan yang dapat dijamin untuk pengobatan sendiri.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Semua Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas dalam penjualan diwajibkan didalam bungkusnya disertakan brosur yang menerangkan :

a. Cara pemakaian obat.

b. Dosis (jumlah takaran), kontra indikasi dan indikasi.

c. Efek samping dan kemungkinan adanya alergi terhadap obat serta gejala gejalanya (Anief, 2000).

2.7 Resep

2.7.1 Definisi Resep

Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien (Syamsuni, 2006).

2.7.2 Ukuran Lembaran Resep

Lembaran resep umumnya berbentuk empat persegi panjang, ukuran ideal lebar 10-12 cm dan panjang 15-20 cm (Jas, 2009).

2.7.3 Jenis Jenis Resep

1. Resep standar (R/. Officinalis), yaitu resep yang komposisinya telah dibakukan dan dituangkan ke dalam buku farmakope atau buku standar lainnya. Penulisan resep sesuai dengan buku standar.

2. Resep magistrales (R/. Polifarmasi), yaitu resep yang sudah dimodifikasi atau diformat oleh dokter, bisa berupa campuran atau tunggal yang diencerkan dalam pelayanannya harus diracik terlebih dahulu.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3. Resep medicinal. Yaitu resep obat jadi, bisa berupa obat paten, merek dagang maupun generik, dalam pelayanannya tidak mangalami peracikan. Buku referensi : Organisasi Internasional untuk Standarisasi (ISO),Indonesia Index Medical Specialities (IIMS), Daftar Obat di Indonesia (DOI), dan lain-lain.

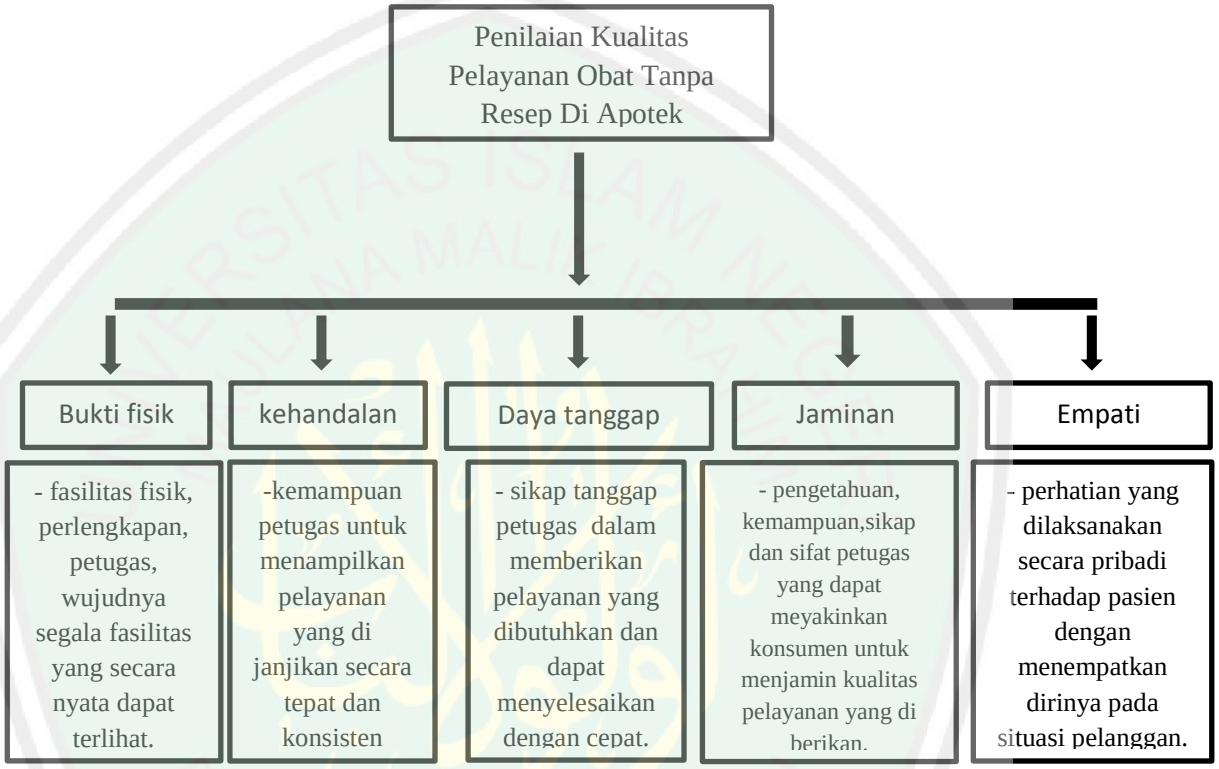
4. Resep obat generik, yaitu penulisan resep obat dengan nama generik dalam bentuk sediaan dan jumlah tertentu. Dalam pelayanannya bisa atau tidak mengalami peracikan (Jas, 2009).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konsep



Keterangan :

: Variabel yang diteliti

: Alur berjalannya variabel yang diteliti

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3.1.1 Uraian Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilakukan di Apotek Nur Farma Jalan Sunan Ampel I No. 2 kota Malang, dengan responden pasien atau konsumen yang datang pada Apotek Nur Farma. Pemilihan Apotek Nur Farma sebagai tempat penelitian didasarkan pada lokasi Apotek Nur Farma yang strategis sehingga banyak konsumen yang datang untuk berkunjung, sehingga perlu diketahui kualitas pelayanan obat tanpa resep yang ada di apotek nur farma terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma yang terdiri dari 5 dimensi, setiap dimensi ada beberapa pertanyaan untuk menilai kualitas pelayanan. Dimensi pertama adalah dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkaitan dengan kemampuan petugas apotek untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Dimensi kedua adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang berkaitan dengan sikap tanggap petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat. Dimensi ketiga adalah dimensi *assurance* (jaminan) yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu pengetahuan, sikap, dan sifat petugas apotek yang dapat meyakinkan konsumen untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi keempat adalah dimensi *empathy* (empati) yang berkaitan dengan keperhatian petugas apotek yang dilaksanakan secara pribadi terhadap konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi konsumen. Dimensi kelima adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, wujudnya segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran yang terjadi di dalam sautu populasi tertentu. Penelitian deskriptif juga dapat didefinisikan suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat. Pada penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan farmasi pada pelayanan obat tanpa resep oleh petugas apotek melalui pengisi kuesioner oleh konsumen yang di layani di apotek Nur Farma (Notoatmodjo, 2010).

4.2. Populasi dan Sampel Penelitian

4. 2.1 Batasan Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang di Apotek Nur Farma. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung untuk menerima obat tanpa resep di apotek Nur Farma pada Bulan juni 2017 untuk penarikan sampel konsumen menggunakan teknik *purposive sampling*

4.2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah salah satu teknik non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Agar karateristik sampel tidak menyipang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

4.2.2.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

Kriteria inklusi sampel subyek penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Konsumen yang menyatakan bersedia menjawab kuesioner.

4.2.2.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010).

Kriteria eksklusi sampel subyek penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang menerima pelayanan obat tanpa resep namun obat tidak tersedia di apotek atau harus mengambil obat di apotek lain.

4.2.2.3 Besar Sampel

Besar sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Isac Michel untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui. Berikut ini rumus yang dipergunakan (Sireger, 2013):

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

$$n = \frac{(Z\,\alpha 2)^2\ p\ q}{e^2}$$

keterangan:

n = sampel

p = pupulasi

q = 1-p

z = tingkat kepercayaan/signifikan

e = margin of error

$$n = \frac{(1{,}96)^2.0{,}5.0{,}5}{0{,}1^2}$$

n = 96,04 ⊐ 97

Dengan menetapkan Z = 1,96 ; p = 0,5 dan e = 0,1 didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang responden. Pembulatan ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* atau tidak memenuhi kriteria.

4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di apotek Nur Farma.

4.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.4 Bahan dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Pada penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Kuesioner adalah bentuk penjabaran variabel-variabel yang terlibat dalam tujuan penelitian.

Instrument *SERVQUAL* yang dipergunakan menggunakan format dua kolom untuk menilai harapan konsumen terhadap layanan yang diharapkan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan. Instrument *SERVQUAL* terdiri atas 19 pertanyaan dengan skala penilaian dalam skala likert dengan rentang penilaian 1sampai 5**.**

4.4.1 Skala Pengukuran

Skala merupakan suatu prosedur pemberian angka atau *symbol* lain kepada sejumlah ciri dari suatu obyek agar dapat menyatakan karakteristik angka pada ciri tersebut (Umar ,2003).

Penelitian ini menggunakan skala *likert* dalam pemberian angka untuk menilai beberapa item pertanyaan dari kuesioner. Skala *likert* merupakan skala *multi item,* yaitu skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap terhadap suatu objek dengan cara mengajukan sejumlah pernyataan/*statement* (Purwadi, 2000). *Statement* yang dicantumkan dalam skala *likert* harus mencakup banyak aspek yang relevan dengan sikap terhadap obyek. Bentuk dan susunan kata dalam *statement* tidak boleh rancu atau membingungkan responden. Jangan sampai

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

pernyataan yang dibuat menjuruskan responden untuk memilih satu pilihan jawaban, misalnya semuanya akan menjawab tidak setuju. Responden yang bersikap positif harus tergambarkan dari jawabannya. Begitu pula bagi yang mempunyai sikap negatif (Purwadi, 2000).

Skala *likert* dengan lima (5) alternatif jawaban. Alasan peneliti menggunakannya adalah pertama dapat memberikan responden pilihan yang lebih banyak dan meningkatkan diferensiasi poin. Alasan kedua dengan menggunakan skala *likert* 5 poin pemilihan kategori dalam kuesioner akan menjadi lebih spesifik. Hal tersebut akan memberikan kesempatan kepada responden untuk dapat memilih keinginan mereka secara spesifik. Dengan jawaban alternatif maka jawaban dari responden akan menjadi lebih tegas sehingga dapat mengukur kepuasan responden.

Pada penilaian kualitas pelayanan, kuesioner terbagi menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Tiap dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan untuk menilai masing- masing dimensi kualitas pertanyaan. Selain itu pada setiap pertanyaan terdapat 2 kolom untuk diberikan penilaian oleh responden. Kolom pertama untuk kenyataan yang dirasakan dan kolom kedua untuk layanan yang diharapkan. Penilaian pada skala 1 hingga 5 dimana nilai 5 merupakan nilai tertinggi yang dapat diberikan dan nilai 1 merupakan nilai terendah yang dapat diberikan. Nilai 5 berarti sangat baik (pada kolom kenyataan yang dirasakan) dan sangat penting (pada kolom layanan yang diharapkan), nilai 4 berarti baik (pada kolom kenyataan yang dirasakan) dan penting (pada kolom layanan yang diharapkan), nilai 3

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

berarti cukup baik (pada kolom kenyataan yang dirasakan) dan cukup penting (pada kolom layanan yang diharapkan), nilai 2 bararti kurang baik (pada kolom kenyataan yang dirasakan) dan kurang penting(pada kolom layanan yang diharapkan), nilai 1 berarti tidak baik (pada kolom kenyataan yang dirasakan) dan tidak penting(pada kolom layanan yang diharapkan). Pada penelitian ini setiap responden dijelaskan tentang penjelasan tiap nilai yang diberikan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.1 Kerangka Konsep Dan Quesioner

Dimensi Servqual	Difinisi Operasional	Daftar Pertanyaan
Tangible /bukti fisik	- fasilitas fisik, perlengkapan, petugas ,wujudnya segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.	-Apotek Nur Farma terlihat bersih dan rapi. - penataan exterior dan interior ruangan. - kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. - petugas apotek Nur Farma berpakaian yang bersih dan rapi -konsumen merasa nyaman selama menunggu obat.
Reliability/ Kehandalan	-kemampuan petugas apotek Nur Farma untuk menampilkan pelayanan yang di janjikan secara tepat dan konsisten.	-kecepatan pelayanan obat. -obat tersedia dengan lengkap. -obat dijual dengan harga yang wajar. - konsumen mendapatkan infomasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya.
Responsiveness/ Ketanggapan	- sikap tanggap petugas apotek Nur Farma dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.	- petugas apotek Nur Farma cepat tanggap terhadap keluhan pasien. - petugas apotek Nur Farma mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.
Assurance/jaminan	pengetahuan, kemampuan,sikap dan sifat petugas apotek Nur Farma yang dapat meyakinkan konsumen untuk menjamin kualitas pelayanan yang di berikan.	- petugas apotek Nur Farma mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. -petugas Apotek Nur Farma melayani dengan ramah dan tersenyum. -obat yang beli terjamin kualitasnya. -obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.
Empathy / empati	- perhatian yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.	-petugas apotek Nur Farma memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. -petugas apotek Nur Farma memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status social. -petugas apotek Nur Farma selalu siap membantu. - terjadinya komunikasi yang baik antara petugas apotek Nur Farma dan konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel bersangkutan. Definisi operasional ini penting dan diperlukan agar pengukuran variabel atau pengukuran data konsisten antara responden yang satu dengan responden lain (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apotek

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat dan juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi dalam melakukan pekerjaan kefarmasian.

2. Apoteker

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker.

3. Pelayanan tanpa resep

Pelayanan obat non-resep merupakan pelayanan kepada pasien yang ingin melakukan pengobatan sendiri, dikenal dengan swamedikasi. Swamedikasi merupakan penggunaan dan pemilihan obat secara individual untuk mengobati atau mengatasi penyakit yang dikenali dan diketahui gejalanya dengan berkonsultasi kepada apoteker (Meriati dkk, 2013).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Swamedikasi adalah pemilihan dan penggunaan obat modern, herbal, maupun obat tradisional oleh seorang individu untuk mengatasi penyakit atau gejala penyakit (Ali dkk, 2011).

Jadi dapat disimpulkan swamedikasi (pengobatan sendiri) berarti mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obat yang dibeli bebas di apotek atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter, tetapi harus berkonsultasi dengan apoteker.

4. Pasein

Pasien dalam penelitian ini adalah pesien yang datang di apotek untuk mendapatkan pelayanan tanpa resep dari apoteker.

5. Pelayanan farmasi

Pelayanan farmasi adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

6. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia layanan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berikut ini definisi operasional dari demensi kualitas pelayanan:

a. *Tangible*s (Bukti Fisik)

bukti fisik adalah kemampuan suatu apotek dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan serana dan presarana fisik apotek dan keadaan lingkungan sekitarnya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b. *Reliability* (kehandalan)

Reliabilitas (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

4.6 Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data

4.6.1 Prosedur Penelitian

1. Peneliti melakukan perizinan dan survei ke Apotek Nur Farma.

2. Peneliti melakukan skrining untuk memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian bedasarkan hasil *survey* yang telah didapatkan.

3. Pengumpulan data untuk pelaksanaan analisis data penelitian :

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

a. Penelitian meminta kesediaan konsumen untuk bersedia menjadi responden.

4. Pengolahan data.

5. Pembuatan laporan hasil penelitian dan pembahasan.

4.6.2 Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode *survey*, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara penelitian dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode *survey* yaitu teknik kuesioner (Indriantoro, Supomo 2002).

Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati yang menggunakan metode *SERVQUAL* (Umar 2003).

Penelitian dilakukan setiap hari, hari Senin sampai hari Minggu. Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagi secara langsung kepada responden setelah selesai dilayani oleh petugas apotek. Responden yang mengisi kuesioner merupakan responden yang bersedia mengisi kuesioner tanpa ada paksaan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.7 Analisis Data

Tujuan dilakukan analisis data adalah memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian dan memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian yang merupakan kontribusi dalam pengembangan ilmu yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010).

Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan *Microsoft Office Excel 2010*. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan table dan grafik untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan farmasi olen konsumen tentang pelayanan obat tanpa resep yang diberikan oleh petugas apotek Nur Farma.

4.8 Batasan Penelitian

Suatu data penelitian akan dikatakan memiliki kualitas baik jika data tersebut valid (akurat) dan reliabel (handal). Untuk mengetahui apakah data tersebut valid dan reliabel perlu dilakukan uji statistik, yaitu uji validalitas dan uji realibilitas. Uji validalitas kuisioner diperlukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang dibuat dapat mencerminkan dimensi yang akan diukur. Sedangkan uji realibiltas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat pengukuran tersebut (Alghifari, 2015). Namun dalam penelitian ini tidak dilakukan uji validalitas dan realibilitas, karena kuisioner yang digunakan sebelumnya sudah pernah dilakukan uji validalitas dan realibilitas oleh Prawiti 2011 sehingga kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini sudah valid dan realibel.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Sampling

Penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Nur Farma telah dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Minggu selama 2 minggu pada bulan Juli 2017. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* pada 96 orang sebagai sampel yang diambil.

5.2 Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Kepuasan responden juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pangkat, jenis kelamin, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan (Sumarwanto, 1994)

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 100 orang responden, dimana dari 100 kuesioner dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi jenis kelamin sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	32
2	Perempuan	68	68
	Jumlah	100	100

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa pada penelitian ini responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 68%, dan responden yang berjenis laki-laki sebesar 32%, Perbedaan jumlah responden perempuan yang lebih banyak dari laki-laki kemungkinan disebabkan oleh lokasi apotek Nur Farma yang berdekatan dengan banyak kos putri mahasiswi.

5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi pekerjaan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Mahasiswa	22	22
2.	Mahasiswi	51	51
3.	Pegawai Swasta	13	13
4.	Ibu rumah tangga	2	2
5.	Lain-lain	12	12
	Jumlah	100	100

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pada tabel 5.2 menunjukan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh mahasiswa/mahasiswi sebanyak 73 orang atau 73%, sebagai pegawai swasta sebanyak 13 orang atau 13%, lain lain sebanyak 12 orang atau 12%, dan ibu rumah tangga hanya 2 orang atau 2%. Selama melakukan penelitian di apotek Nur Farma karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh mahasiswa/mahasiswi, hal ini mungkin disebabkan karena apotek Nur Farma terletak di kawasan kos-kosan mahasiswa dan mahasiswi dari beberapa universitas di Malang, seperti UIN Malang, Universitas Brawijaya, dan Universitas Negeri Malang sehingga banyak mahasiswa yang berkunjung.

5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi tingkat pendidikan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SMP	1	1
2.	SMA	18	18
3.	Perguruan Tinggi	81	81
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah perguruan tinggi sebanyak 81 orang atau 81%, Responden SMA sebanyak 18 orang atau 18%, dan responden SMP hanya 1 orang atau 1%. Selama melakukan penelitian di apotek

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Nur Farma karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh tingkat pendidikan perguruan tinggi. Hal ini kemungkinan dikarenakan terdapat banyak responden yang masih kuliah di perguruan tinggi.

Pendidikan responden memiliki andil terhadap penilaian kualitas pelayanan. Pendidikan dan pekerjaan adalah dua karakteristik responden yang saling berhubungan. Tingkat pendidikan seorang akan mempengaruhi nilai – nilai yang dianutnya, sehubungan dengan cara berpikir, cara pandang bahkan persepsinya terhadap suatu masalah. Responden yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi cenderung *responsive* terhadap infomasi. Pendidikan juga mempengaruhi responden dalam pilihan produk maupun merek (Surmarwan, 2002).

5.2.4 Frekuensi Kedatangan Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai frekuensi kedatangan responden sebagaimana pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Frekuensi kedatangan responden

No	Frekuensi Kedatangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Baru pertama	8	8
2.	Kali 2-5	30	30
3.	Lebih dari 5 kali	62	62
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang baru pertama kali datang ke apotek untuk membeli obat sebanyak 8%, yang sudah datang ke apotek 2-5 kali sebanyak 30%, dan yang datangnya lebih dari 5 kali sebanyak 62%.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5.3 Analisis Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma

5.3.1 Distribusi Frekuensi Nilai Dari Responden

5.3.1.1 Dimensi kehandalan

Reliability (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan apotek untuk melihat layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi kehandalan maka diukur penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Adapun penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden untuk dimensi kehandalan digambarkan pada tabel 5.5 berikut

Tabel 5.5 Penilaian responden terhadap kenyataan yang dirasakan pada dimensi kehandalan

No Mor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan
		Tidak baik		Kurag baik		Cukup baik		baik		Sangat baik		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
A 1	Kecepatan pelayanan obat	0	0	0	0	9	9	33	33	58	58	4.49
A 2	Obat tersedia dengan lengkap	0	0	0	0	18	18	57	57	25	25	4.07
A 3	Obat dijual dengan harga yang wajar	0	0	0	0	8	8	41	41	51	51	4.43
A 4	Konsumen mendapatkan infomasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang disebutkan.	0	0	0	0	9	9	50	50	41	41	4.32

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek kecepatan pelayanan obat responden yang menilai sangat baik sebanyak 58%, yang menilai baik 33%, yang menilai cukup baik 9%. Terkait kelengkapan obat yang tersedia 25% menyatakan sangat baik, 57% menyatakan baik, 18% menyatakan cukup baik. Terkait kewajaran harga obat 51% menyatakan sangat baik, 41% menyatakan baik, 8%

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

menyatakan cukup baik. Terkait konsumen mendapat infomasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebusnya 41% menyatakan sangat baik, 50% menyatakan baik dan 9% menyatakan cukup baik.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mayoritas responden yang menyatakan sangat baik adalah pada kecepatan pelayanan obat sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat baik oleh responden adalah terkait kelengkapan obat yang tersedia.

Sedangkan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden untuk dimensi kehandalan digambarkan pada tabel 5.6 berikut :

Tabel 5.6 Penilaian responden terhadap layanan yang diharapkan dimensi kehandalan

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai pelayanan yang diharapkan
		Tidak penting		Kurag penting		Cukup penting		Penting		Sangat penting		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
A 1	Kecepatan pelayanan obat	0	0	0	0	12	12	35	35	53	53	4.41
A 2	Obat tersedia dengan lengkap	0	0	0	0	8	8	51	51	41	41	4.33
A 3	Obat dijual dengan harga yang wajar	0	0	0	0	7	7	39	39	54	54	4.47
A 4	Konsumen mendapatkan infomasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebusnya.	0	0	0	0	5	5	27	27	68	68	4.63

Pada tabel 5.6 menunjukkan pada aspek kecepatan pelayanan obat responden yang menilai sangat penting sebanyak 53%, yang menilai penting 35%, yang menilai cukup penting 12%. Terkait kelengkapan obat yang tersedia 41% menyaatakan sangat penting, 51% menyatakan penting, 8% menyatakan cukup penting. Terkait kewajaran harga obat 54% menyatakan sangat penting,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

39% menyatakan baik, 7% menyatakan cukup baik. Terkait konsumen mendapat infomasi yang jelas dan mudah dimerti tentang obat yang ditebusnya 68% menyatakan sangat penting, 27% menyatakan penting dan hanya 5% menyatakan cukup penting.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan mayoritas responden yang mengatakan sangat penting adalah pada aspek konsumen mendapatkan infomasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebusnya. Oleh karena itu petugas apotek diharapkan memberi infomasi yang jelas ketika melayani konsumen yang membeli obat tanpa resep sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat penting oleh responden adalah pada aspek kelengkapan obat yang tersedia.

5.3.1.2 Dimensi Daya Tanggap

Responsiveness (daya tanggap), berkenaan dengan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada responden dengan menyampaikan informasi yang jelas. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi daya tanggap maka diukur penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Adapun penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden untuk dimensi daya tanggap digambarkan pada tabel 5.7 berikut:

Tabel 5.7 Penilaian responden terhadap kenyataan yang dirasakan pada dimensi daya tanggap

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan
		Tidak baik		Kurag baik		Cukup baik		Baik		Sangat baik		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
B 1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	0	0	0	0	4	4	50	50	46	46	4.42
B 2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	0	0	0	0	11	11	41	41	48	48	4.37

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek kecepatan tanggap keluhan konsumen, responden yang menilai sangat baik sebanyak 46%, yang menilai baik 50%, yang menilai cukup baik hanya 4% dan pada aspek kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen 48% menyatakan sangat baik, 41% menyatakan baik, 11% menyatakan cukup baik.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang dirasakan mayoritas responden yang mengatakan sangat baik pada aspek kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat baik oleh responden pada aspek ketanggapan terhadap keluhan konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sedangkan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden untuk dimensi daya tanggap digambarkan pada tabel 5.8 berikut **:**

Tabel 5.8 Penilaian responden terhadap layanan yang diharapkan dimensi daya tanggap

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai pelayanan yang diharapkan
		Tidak penting		Kurag penting		Cukup penting		Penting		Sangat penting		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
B 1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	0	0	0	0	5	5	41	41	54	54	4.49
B 2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	0	0	0	0	6	6	36	36	58	58	4.52

Tabel 5.8 menunjukkan pada aspek ketanggapan terhadap keluhan konsumen, responden yang menilai sangat penting sebanyak 54%, yang menilai penting 41%, yang menilai cukup penting 5% dan pada aspek kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen 58% menyaatakan sangat penting, 36% menyatakan penting, 6% menyatakan cukup penting.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan mayoritas responden yang mengatakan sangat penting pada aspek kemampuan petugas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat penting pada aspek ketanggapan keluhan konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5.3.1.3 Dimensi Jaminan

Assurance (Jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya *(trust)* dan keyakinan konsumen *(confidence)*. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi jaminan maka diukur penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Adapun penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden untuk dimensi jaminan digambarkan pada tabel 5.9 berikut:

Tabel 5.9 Penilaian responden terhadap kenyataan yang dirasakan pada dimensi jaminan

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan
		Tidak baik		Kurag baik		Cukup baik		Baik		Sangat baik		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
C 1	Petugas mempunyai pengetahuan yang baik dalam bekerja	0	0	0	0	7	7	34	34	59	59	4.52
C 2	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	0	0	0	0	4	4	29	29	67	67	4.63
C 3	Obat yang beli terjamin kualitasnya	0	0	0	0	3	3	43	43	54	54	4.51
C 4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	0	0	0	0	5	5	31	31	64	64	4.59

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek petugas mempunyai pengetahuan yang baik, yang menilai sangat baik sebanyak 59%, yang menilai baik 34%, yang menilai cukup baik 7%. Terkait pelayanan yang ramah dan tersenyum 67% menyaatakan sangat baik, 29% menyatakan baik, 4% menyatakan cukup baik. Terkait kejaminan kualitas obat yang dibeli 54% menyatakan sangat baik, 43% menyatakan baik, 3% menyatakan cukup baik. Terkait obat yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

diberi sesuai dengan yang diminta 64% menyatakan sangat baik, 31% menyatakan baik dan 5% menyatakan cukup baik.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mayoritas responden yang mengatakan sangat baik pada aspek pelayanan yang ramah dan tersenyum sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat baik oleh responden adalah terkait kejaminan kualitas obat yang dibeli.

Sedangkan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden untuk dimensi jaminan digambarkan pada tabel 5.10 berikut **:**

Tabel 5.10 Penilaian responden terhadap layanan yang diharapkan dimensi jaminan

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai pelayanan yang diharapkan
		Tidak penting		Kurag penting		Cukup penting		Penting		Sangat penting		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
C 1	Petugas mempunyai pengetahuan yang baik dalam bekerja	0	0	0	0	6	6	27	27	67	67	4.61
C 2	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	1	1	0	0	4	4	28	28	67	67	4.60
C 3	Obat yang beli terjamin kualitasnya	0	0	0	0	3	3	30	30	67	67	4.64
C 4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	1	1	1	1	2	2	29	29	67	67	4.60

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa pada aspek petugas mempunyai pengetahuan yang baik, yang menilai sangat penting sebanyak 67%, yang menilai penting 27%, yang menilai cukup penting 6%. Terkait pelayanan yang ramah dan tersenyum 67% menyaatakan sangat baik, 28% menyatakan penting, 4% menyatakan cukup penting, 1% menyatakan tidak penting. Terkait kejaminan kualitas obat yang dibeli 67% menyatakan sangat penting, 30% menyatakan penting, 3% menyatakan cukup penting. Terkait obat yang diberi sesuai dengan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang diminta 67% menyatakan sangat penting, 29% menyatakan penting 2% menyatakan cukup penting, 1% menyatakan kurang penting dan 1% menyatakan tidak penting.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan responden yang mengatakan sangat baik dengan jumlahnya sama semuanya pada tiap-tiap item yang ada pada dimensi jaminan.

5.3.1.4 Dimensi Empati

Empathy (empati), berati bahwa apotek memahami masalah konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi empati maka diukur penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Adapun penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden untuk dimensi empati digambarkan pada tabel 5.11 berikut:

Tabel 5.11 Penilaian responden terhadap kenyataan yang dirasakan pada dimensi empati

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan
		Tidak baik		Kurag baik		Cukup baik		baik		Sangat baik		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
D 1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	0	0	0	0	10	10	42	42	48	48	4.38
D 2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	0	0	0	0	3	3	35	35	62	62	4.59
D 3	Petugas selalu siap membantu	0	0	0	0	6	6	36	36	58	58	4.52
D 4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	0	0	0	0	2	2	44	44	54	54	4.52

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek keperhatian terhadap keluhan konsumen responden yang menilai sangat baik sebanyak 48%, yang menilai baik 42%, yang menilai cukup baik 10%. Terkait memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial 62% menyaatakan sangat baik, 35% menyatakan baik, 3% menyatakan cukup baik. Terkait persiapan petugas dalam membantu 58% menyatakan sangat baik, 36% menyatakan baik, 6% menyatakan cukup baik. Terkait terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen 54% menyatakan sangat baik, 44% menyatakan baik dan hanya 2% menyatakan cukup baik.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mayoritas responden mengatakan sangat baik pada aspek memberi pelayanan tanpa memandang status sosial sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat baik oleh responden pada aspek keperhatian terhadap keluhan konsumen. Oleh karena itu sebaiknya petugas menanyakan keluhan konsumen ketika melayani konsumen yang membeli obat tanpa resep.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sedangkan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden untuk dimensi empati digambarkan pada tabel 5.12 berikut :

Tabel 5.12 Penilaian responden terhadap layanan yang diharapkan dimensi empati

No mor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai pelayanan yang diharapkan
		Tidak penting		Kurag penting		Cukup penting		Penting		Sangat penting		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
D 1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	0	0	0	0	3	3	43	43	54	54	4.51
D 2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	1	1	0	0	5	5	35	35	59	59	4.51
D 3	Petugas selalu siap membantu	1	1	1	1	4	4	38	38	56	56	4.47
D 4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	1	1	0	0	4	4	40	40	55	55	4.48

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek keperhatian terhadap keluhan konsumen responden yang menilai sangat penting sebanyak 54%, yang menilai penting 43%, yang menilai cukup penting 3%. Terkait memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial 59% menyaatakan sangat penting, 35% menyatakan penting, 5% menyatakan cukup penting, 1% menyatakan tidak penting. Terkait persiapan petugas dalam membantu 56% menyatakan sangat penting, 38% menyatakan penting, 4% menyatakan cukup penting, 1% menyatakan kurang penting, 1% menyatakan tidak penting. Terkait terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen 55% menyatakan sangat penting, 40% menyatakan penting, 4% menyatakan cukup penting, dan hanya 1% menyatakan tidak penting.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan mayoritas responden yang menyatakan sangat penting adalah pada aspek pelayanannya diberikan tanpa memandang status sosial sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat penting adalah pada aspek keperhatian terhadap keluhan konsumen.

5.3.1.5 Dimensi Bukti Fisik

Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan suatu apotek dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan serana dan prasarana fisik apotek dan keadaan lingkungan sekitarnya. Untuk melihat kualitas pelayanan dimensi bukti fisik maka diukur penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden.

Adapun penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden untuk dimensi bukti fisik digambarkan pada tabel 5. 13 berikut:

Tabel 5.13 Penilaian responden terhadap kenyataan yang dirasakan pada dimensi bukti fisik

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan
		Tidak baik		Kurag baik		Cukup baik		Baik		Sangat baik		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi	0	0	0	0	19	19	55	55	26	26	4.07
E2	Penataan exterior dan interior ruangan	0	0	0	0	29	29	62	62	9	9	3.80
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersiahan alat – alat yang dipakai	0	0	0	0	24	24	50	50	26	26	4.02
E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	0	0	1	1	13	13	55	55	31	31	4.16
E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	0	0	1	1	21	21	48	48	30	30	4.07

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek kebersihan dan kerapian apotek responden menilai sangat baik sebanyak 26%, yang menilai baik 55%, yang menilai cukup baik 19%. Terkait penataan exterior dan interior ruangan 9% menyaatakan sangat baik, 62% menyatakan baik, 29% menyatakan cukup baik. Terkait kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai 26% menyatakan sangat baik, 50% menyatakan baik, 24% menyatakan cukup baik. Terkait kenyamanan selama menunggu obat 31% menyatakan sangat baik, 55% menyatakan baik, 13% menyatakan cukup baik, 1% menyatakan kurang baik. Terkait apotek berpakaian bersih dan rapi 30% menyatakan sangat baik, 48% menyatakan baik, 21% menyatakan cukup baik, 1% menyatakan kurang baik.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mayoritas responden mengatakan sangat baik pada aspek kenyamanan selama menunggu obat sedangkan yang paling sedikit dinyatakan sangat baik oleh responden adalah pada aspek penataan exterior dan interior ruangan sehingga pihak apotek harus dibenahi pada aspek ini supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Adapun penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden untuk dimensi bukti fisik digambarkan pada tabel 5.14 berikut :

Tabel 5.14 Penilaian responden terhadap layanan yang diharapkan dimensi bukti fisik

Nomor	Item	Penilaian responden										Rata-rata nilai pelayanan yang diharapkan
		Tidak penting		Kurang penting		Cukup penting		Penting		Sangat penting		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi	0	0	0	0	5	5	53	53	42	42	4.37
E2	Penataan exterior dan interior ruangan	0	0	1	1	9	9	67	67	23	23	4.12
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersiahan alat – alat yang dipakai	0	0	0	0	7	7	53	53	40	40	4.33
E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	0	0	0	0	0	0	47	47	43	43	4.32
E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	2	2	1	1	11	11	49	49	37	37	4.18

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek kebersihan dan kerapian apotek responden menilai sangat penting sebanyak 42%, yang menilai penting 53%, menilai cukup penting 5%. Terkait penataan exterior dan interior ruangan 23% menyaatakan sangat penting, 67% menyatakan penting, 9% menyatakan cukup penting, 1% menyatakan kurang penting. Terkait kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai 40% menyatakan sangat penting, 53% menyatakan penting, 7% menyatakan cukup penting. Terkait kenyamanan selama menunggu obat 43% menyatakan sangat penting, 47% menyatakan penting. Terkait petugas apotek berpakaian bersih dan rapi 37% menyatakan sangat penting, 49% menyatakan penting, 11% menyatakan cukup penting. 1% menyatakan kurang penting, dan 2% menyatakan tidak penting.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan mayoritas responden yang mengatakan sangat penting adalah pada aspek kenyamanan selama menunggu obat. Hal ini tergantung pada kondisi ruangan dan suasana apotek yang sebaiknya dibenahi supaya dapat membuat konsumen merasa lebih nyaman selama menunggu obat. Sedangkan yang paling sedikit dianggap sangat penting adalah pada aspek penataan exterior dan interior ruangan.

5.3.2 Nilai Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan apotek memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan mencari selisih antara kenyataan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan (Lewis, Bloom 1989)

Model *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry,1990).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5.3.2.1 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Item

Nilai kualitas pelayanan dari perhitungan sebagai berikut ini perhitungan (Tjiptono, 2008).

Nilai kualitas pelayanan = Nilai kenyataan yang dirasakan - Nilai layanan yang diharapkan

Untuk memperoleh nilai dari 100 responden dapat menggunakan rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan dari masing-masing item pertanyaan dari jawaban 100 responden (konsumen). Berikut ini perhitungannya (Tjiptono, 2008).

Nilai kualitas pelayanan = Rata-rata nilai kenyataan yang dirasakan – Rata-rata nilai layanan yang di harapkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Nilai dari kenyataan yang dirasakan dan nilai layanan yang diharapkan serta nilai kualitas pelayanan untuk tiap item pertanyaan dapat dilihat pada tebel 5.15 berikut:

Tabel 5.15 Nilai kualitas pelayanan tiap item

Dimensi Kualitas Pelayanan	No	Item	Rata-Rata Nilai Kenyataan Yang Dirasakan	Rata-Rata Nilai Layanan Yang Diharapkan	Nilai Kualitas Pelayanan
Kehandalan	A1	Kecepatan pelayanan obat	4.49	4.41	0.08
	A2	Obat tersedia dengan lengkap	4.07	4.33	-0.26
	A3	Obat dijual dengan harga yang wajar	4.43	4.47	-0.04
	A4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebusnya	4.32	4.63	-0.31
Daya Tanggap	B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	4.42	4.49	-0.07
	B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	4.37	4.52	-0.15
Jaminan	C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4.52	4.61	-0.09
	C2	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	4.63	4.60	0.03
	C3	Obat yang beli terjamin kualitasnya	4.51	4.64	-0.13
	C4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	4.59	4.60	-0.01
Empati	D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	4.38	4.51	-0.13
	D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	4.59	4.51	0.08
	D3	Petugas selalu siap membantu	4.52	4.47	0.05
	D4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen	4.52	4.48	0.04
Buksi Fisik	E1	Apotek terlihat bersih dan rapi	4.07	4.37	- 0.3
	E2	Penataan exterior dan interior ruangan	3.80	4.12	-0.32
	E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	4.02	4.33	-0.31
	E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	4.16	4.32	-0.16
	E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	4.07	4.18	-0.11

Berdasarkan tabel 5.15 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di apotek Nur Farma masih belum sesuai dengan harapan responden. Hal tersebut terlihat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dari nilai kualitas pelayanan yang mayoritas minus(-). Nilai kualitas minus berarti nilai pelayanan yang dirasakan dibawah nilai kualitas pelayanan yang diharapkan. Nilai kualitas pelayanan yang terendah terdapat pada item penataan exterior dan interior ruangan sebesar – 0.32.

5.3.2.2 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Nilai untuk kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan untuk tiap item dimensi diperoleh dari rata- rata nilai kenyataan yang diharapkan dan rata-rata nilai layanan yang dirasakan dari masing-masing item pertanyaan pada tiap dimensi. Berikut perhitungan untuk nilai kenyataan yang dirasakan dan nilai layanan yang diharapkan untuk tiap dimensi (Tjiptono,2008)

Nilai layanan yang diharapkan / = Jumlah "nilai rata rata dari tiap pertanyaan"
kenyataan yang dirasakan Jumlah pertanyaan tiap dimensi

Nilai dari kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan serta nilai kualitas pelayanan untuk tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut:

Table 5.16 Nilai kualitas pelayanan tiap dimensi

Dimensi kualitas pelayanan	Nilai kenyataan yang dirasakan	Nilai layanan yang diharapkan	Nilai kualitas pelayanan
Kehandalan	4.33	4.46	- 0.13
Daya Tanggap	4.4	4.5	- 0.1
Jaminan	4.56	4.61	- 0.05
Empati	4.50	4.49	0.01
Bukti Fisik	4.03	4.26	- 0.23

Dari tabel 5.16 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden belum puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Apotek Nur Farma. Nilai positif yang diberikan oleh responden hanya pada dimensi empati, sedangkan pada dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi bukti fisik

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sebagian besar responden menunjukan nilai negatif/minus (-). Nilai positif yang ada pada dimensi empati menunjukan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan nilai negatif menunjukan bahwa kenyataan/pelayanan yang dirasakan responden dibawah dari nilai pelayanan yang diharapkan.

Adapun untuk mengetahui dimensi mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki maka dilakukan analisa menggunakan diagram kartesius (diagram kuadran matrik kepuasan dan kepentingan). Pada diagram ini yang dimaksud dengan kepuasan adalah nilai-nilai kenyataan yang dirasakan dan yang dimaksud dengan kepentingan adalah nilai-nilai pelayanan yang diharapkan.

Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Kuadran A : dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh responden, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

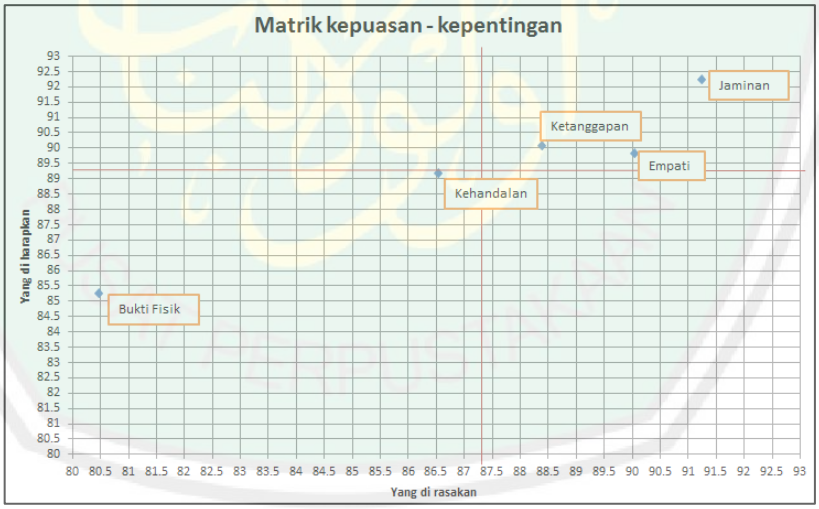
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Kuadran B : dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh responden dan perusahaan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi ini pelayanan harus ditahankan.

Kuadran C : dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh responden dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

Kuadran D : dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh responden, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih (Algifari, 2010).

Diagram kartesius dengan menggunakan data penelitian dapat dilihat pada gamgar 5.2 di bawah.



Gambar 5.2 Diagram Kartesius kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 5.2 dapat diketahui bahwa pada kuadran B terdapat tiga dimensi yaitu dimensi jaminan, dimensi ketanggapan dan dimensi empati, yang berarti apotek telah memberikan pelayanan dengan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

kualitas yang baik, sehingga dimensi ini pelayanannya harus ditahankan. Pada kuadran C terdapat dua dimensi yaitu dimensi bukti fisik dan dimensi kehandalan, yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan petugasnya sendiri dan yang berkaitan dengan dimensi kehandalan adalah kelengkapan obat serta harga yang wajar dan infomasi yang jelas. Untuk dimensi yang terdapat pada kuadran C berarti apotek memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

Berdasarkan pada gambar di atas dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan bukti fisik dan kehandalan perlu untuk dibenahi. Sedangkan dimensi daya tanggap, empati dan jaminan kualitas pelayanan baik sehingga harus dipertahankan.

Kalau dibandingkan antara gambar 5.2 dengan tabel 5.16 dapat diketahui bahwa untuk dimensi daya tanggap dan dimensi jaminan hasil penilaian konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan tetapi hasil pada diagram kartesius terdapat pada kuadran B yang menunjukkan pelayanannya sudah baik harus ditahankan. Hal ini menunjukkan konsumen memberikan tanggapan yang baik, namun konsumen masih mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanannya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5.3.2.3 Nilai Kualitas Pelayanan Secara keseluruhan

Nilai untuk kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan secara keseluruhan diperoleh dari nilai rata-rat kenyataan yang dirasakan dan nilai rata-rata layanan yang diharapkan dari seluruh pertanyaan. Berikut perhitungan untuk nilai kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan untuk seluruh pertanyaan (Tjiptono, 2008)

Nilai layanan yang diharapkan / kenyataan yang dirasakan = Jumlah "nilai rata rata dari tiap pertanyaan" / Jumlah seluruh pertanyaan

Nilai dari kenyataan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan serta nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut:

Table 5.17 Nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Kenyataan Yang Dirasakan	Nilai Layanan Yang Diharapkan	Nilai Kualitas Pelayanan
Seluruh dimensi	4.34	4.45	- 0.11

Berdasarkan tebel 5.17 dapat diketahui bahwa dari penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan diperoleh nilai layanan yang diharapkan sebesar 4.45 sedangkan nilai pelayanan yang dirasakan sebesar 4.34 untuk nilai kualitas pelayanan dapat sebesar - 0.11, yang menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan masih belum dapat memenuhi harapan responden. Hal ini berarti mayoritas responden belum puas dengan kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Nur Farma.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Setelah dilakukan penilaian dan hasilnya ternyata belum sesuai dengan harapan konsumen, perlu dilakukan peningkatan layanan yang meliputi beberapa hal, antara lain: bukti fisik dan kehandalan. Bukti fisik yang berkaitan dengan penataan exterior dan interior ruang serta kebersihan dan kerapian apotek dan alat-alat yang dipakai dengan memperbaikannya. Selanjutnya kehandalan yang berkaitan dengan kemampuan petugas untuk menampilkan pelayanan secara tepat dan konsisten seperti kelengkapan obat, kewajaran harga obat dan konsumen mendapat infomasi yang jelas tentang obat yang ditebusnya dengan lebih melengkapi obat pada apotek, harga obat usaha diturunkan dan memberikan infomasi yang jelas kepada konsumen terhadap obat yang ditebusnya. Melalui penelitian ini dapat dilihat masalah dari apotek dan karyawan melalui penilaian responden. Oleh karena itu melalui hasil penelitian ini diharapkan apotek dapat menilai masalah apa yang perlu dibenahi di dalam apotek, baik fasilitas, sumber daya manusia maupun menajemen di dalamnya, hal ini di bawah tampak dalam Al-Quran surat Al-baqorah ayat 267 sebagaimana berikut ini:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Al-Baqorah:267)

Sebagaimana ayat Al-quran di atas Allah SWT diperintah nafkahkanlah di jalan Allah dari hasil usaha kita yang baik-baik sebagaimana seseorang apoteker apabila memberi pelayanan maka berilah layanan yang baik, yang berkualitas terhadap konsumen supaya konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanannya, sekaligus menjalankan perintah Allah SWT. Makanya dengan ada penelitian ini kita bisa memperbaiki terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep yang konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan yang seperti diteliti di Apotek Nur Farma.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

a. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma untuk seluruh dimensi adalah -0.11. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma.
b. Nilai kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan sebesar -0.13 (tidak puas), dimensi daya tanggap sebesar -0.1 (tidak puas), dimensi jaminan sebesar -0.05 (tidak puas), dimensi empati sebesar 0.01 (puas) dan dimensi bukti fisik sebesar -0.23 (tidak puas).

6.2 Saran

a. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma yaitu dimensi bukti fisik yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, kebersihan dan kerapian apotek; dimensi kehandalan yang berkaitan dengan kelengkapan obat dan informatif; dimensi daya tanggap yang berkenaan dengan ketanggapan dalam pelayanan dan dimensi jaminan yang berkaitan dengan kemampuan untuk meyakinkan konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR PUSTAKA

Algifari, 2010, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, penerbit Kurnia Kalam Sementara, Yogyakarta.

Anonim, 2009, *Peraturan Pemerintah* RI, Nomor 51, Tentang Pekerjaan Kefarmasian.

Anonim, 2009a, *The Practice of Paracelling Ground-up Drug Mixtures to Threat Paediatric Condition, Still Commons in Indonesia*, http://pulveres.wordpress.com/page/3/ diakses tanggal 20 September 2012.

Anonim, 2009b, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.*

Anonim, 2006, *Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit*, Dirjen Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Depkes RI 2006.

Anonim, 2000a, *Pharmaceutical Compounding-Nonsteril Preparations*, USP Cahpter 795 cit. Allen , L.V., 2008, vol 13, No. 4, *Secundum Artem*, USA.

Anonim, 2000b, *Informasi Obat Nasional Indonesia 2000*, Direktorat Jendral Obat dan Makanan, 1-7, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Ali. Ahmad. Rahmadian. 2011. *Kreativitas dalam Konseling. http://konselingindonesia.com/index.php?option=com_content&task=view &id=356&itemid=101*

Ahaditomo, 2000, *Membangun Peran Farmasi Indonesia Sebagai Guardian Bagi Konsumen Obat* . Di sampaikan Pada Seminar Tentang Dampak UU No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 24 juli 2000, Jakarta Dokumen ISFI, tidak dipublikasikan.

Aditama, T, 2006, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, 3-4, 9, UI, Press, Jakarta.

Anief. M, 2001, *Manajemen Farmasi*, Gadjah Mada University Press,Yogyakarta. Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.

Anief , M., 2000, Manajemen Pemasaran di Bidang Farmasi, Cetakan I, 81-82,

Anief, M., 1997, *Ilmu Meracik Obat*, 10-17, Gadjah Mada University Press:Jogyakarta.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Anief, M., 1997, *Apa Yang Perlu Diketahui Tentang Obat*, Cetakan Ketiga (Revisi), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Anief, M ,1995, *Manajemen Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Anief, M. (1991). *Apa yang Perlu Diketahui Tentang Obat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode penelitian.* Yogyakarta. Pustaka pelajar.

Bararah, T dan Jauhar, M. 2014. *Asuhan Keperawatan Panduan Lengkap Menjadi Perawat Profesional*. Jakarta : Prestasi Pustakaraya

Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in America : Lessons Learned*, Academy of Management Executive.

Dwiastuti, Rini. dkk. 2006. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.

Farida Jasfar,2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia.

Hartono, 2003, *Manajemen Apotek*, Depot Informasi Obat, Jakarta Barat.

Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen,*Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.

Jas, A., 2009. *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep*. Ed 2. Medan: Universitas Sumatera Utara Press, 1-15.

Knapp Duane E. 2002. *The Brand Mindset.* London: McGraw Hill

Kotler, Philip dan keller, kevin lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 jilid 1, Macananjaya Cemerlang, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006, *Marketing Management,* Pearson Education Inc.

Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran.* Jilid I dan II. PT. Indeks Kelompok Gramedia.Jakarta.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta Prehall indo.

Kotler, Philip, (1997), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga,Jakarta.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Kotler, Philips., 1994. *Marketing Management Concept*, New Jersey. Prentice Hall Inc .

Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan KepuasanKonsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 10. No 1. hal.66-83.

Lewis, R,C. and B.H Booms (1989) "*The Marketing Aspects Of Service Quality*" In Berry, L.L., G. Shostack, and G. Upah (eds.) *Emerging Perspectives in Service Marketing.*

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Nurulita, N.A., dan Siswanto, A., 2003, Pola Pengobatan Sendiri di Kecamatan Keboran Kabupaten Banyumas, *Jurnal Pharmacy*, Vol. 1(2), hal 51-56

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Purwadi Suhandini. (2000). *Penelitian Tindakan Kelas*.: Lemlit UNNES. Semarang.

Sugiyono nana (007). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R and D*. Bandung: ALFABETA

Syamsuni, 2006, *Farmasetika Dasar Dan Hitungan Farmasi*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Supranto. 1997 , *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. 76-78 , Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Supardi S., Sampurno D. O., Notosiswoyo M., 1997, *Pengaruh Penyuluhan Obat Terhadap Peningkatan Perilaku Pengobatan Sendiri Yang Sesuai Aturan* (online), (http//www.litbang.depkes.go.id/buletin/data/32_4-obat.pdf, diakses 17 Oktober 2010).

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta

Sukasediati, N.,1996, Peningkatan Mutu Pengobatan Sendiri Menuju Kesehatan Untuk Semua, *Buletin Kefarmasian, Direktorat* Jendral Pengawasan Obat dan Makanan, Vol. 18(1), hal 21-27

Sumarwanto, E. 1994. "Standart Pelayanan Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia kedokteran*. No.19 Jakarta

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Fandy Tjiptono,2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, fandy 2000. Service *management: Mewujudkan layanan Prima*, penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjay, H. T., dan Rahardja, K., 1993, *Swamedikasi (Cara-cara Mengobati Gangguan Sehari-hari dengan Obat-obat Bebas Sederhana)*, Edisi I, 1- 17, Depkes RI, Jakarta.

Umar, M., 2005 , *Manajemen Apotik Praktis* , 65, 67-69, CV Ar-Rahman; Solo.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsemen Jasa*, Edisi Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Umar, H., 2003, *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta.

Widayati, S., dan Zairina, N., 1996, *Peran Farmasis Dalam Pelayanan Informasi Obat Untuk Psasien Melalui Konseling*, Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI 3-6 juli 1996 Jawa Tengah.

Winto. Yunita dkk. 2003. *Pengaruh Pemberian Tunjangan dengan Menggunakan Metode Token Economy Terhadap Peningkatan Kedisiplinan Kerja Karyawan*, Indonesia Psikologi Jurnal, 20 Juni.

Yustina, Ida., 2007. *Pemahaman Keluarga Tentang Kesehatan Reproduksi*, Pustaka Bangsa Press. Medan.

Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 1 Kuesioner Penilaian Pelayanan Farmasi

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK NUR FARMA

Survey ini adalah survey untuk penulisan skripsi di Fakultas Farmasi Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

I. Karakteristik Responden

1. Umur
   - remaja : usia 13-17 tahun
   - dewasa : usia 18-49 tahun
   - orangtua : 50 tahun ke atas
2. Jenis kelamin
   - Laki – laki
   - Perempuan
3. Pendidikan :
   - tidak tamat SD
   - SD
   - SMP
   - SMA
   - Perguruan Tinggi / Akademi
4. Tingkat penghasilan Kepala keluarga /bulan
   - < Rp.1.000.000,00
   - >Rp.5.000.000,00
   - Rp.1.000.000,00 s/d Rp.5.000.000,00
5. Pekerjaan
   - Mahasiswa/mahasiswi
   - Pegawai swasta
   - Wiraswasta
   - Ibu rumah tangga
   - Pegawai negeri sipil
   - Lain-lain
6. Sudah berapa kali anda datang ke apotek ini :
   - Baru pertama
   - kali 2 – 5 kali
   - Lebih dari 5 kali
7. Resep atau obat yang anda tebus/beli untuk :
   - Diri sendiri
   - Anak/keluarga
   - Orang lain

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (√) pada kolom yang sesuai

II. Kepuasan Konsumen

TB = Tidak Baik TP = Tidak Penting
KB = Kurang Baik KP = Kurang Penting
CB = Cukup Baik CP = Cukup Penting
B = Baik P = Penting
SB = Sangat Baik SP = Sangat Penting

No	Daftar pelayanan	Yang Anda Rasa					Harapan Anda				
		TB	KB	CB	B	SB	TP	KP	CP	P	SP
A. A1	**KEHANDALAN** Kecepatan pelayanan obat.										
A2	Obat tersedia dengan lengkap.										
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar.										
A4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya.										
B. B1	**KETANGGAPAN** Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.										
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.										
C. C1	**JAMINAN** Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.										
C2	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum.										
C3	Obat yang beli terjamin kualitasnya.										
C4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.										
D. D1	**EMPATI** Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen.										
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial.										
D3	Petugas selalu siap membantu.										
D4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen.										
E. E1	**FASILITAS BERWUJUD** Apotek terlihat bersih dan rapi.										
E2	Penataan exterior dan interior ruangan.										
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai.										
E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat.										
E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi.										

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

III. Saran Dan Tanggapan Anda

1. Menurut pendapat anda, dari 19 pertanyaan pada daftar pertanyaan II, poin yang paling penting adalah nomor : (Tuliskan sesuai urutan menurut anda)

……
……

2. Komentar dan saran anda atas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek.

……
……
……

"Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini"

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 2 Data hasil penilaian responden

a. Penilaian responden untuk pelayanan yang dirasakan

No Responden	Nilai tiap pertanyaan																		
	A1	A2	A3	A4	B1	B2	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	E1	E2	E3	E4	E5
1	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4
7	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	5
19	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3
21	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

22	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4
23	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4
24	3	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3
32	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
33	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
38	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
44	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
45	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
46	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4
48	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF M

49	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
54	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4
55	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
57	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
59	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
61	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
62	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
64	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
66	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
67	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
68	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
69	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
72	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4
73	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
74	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
75	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF M

76	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
80	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
81	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
82	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
85	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
87	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
88	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
89	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
91	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3
92	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
94	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3
95	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3
96	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
97	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
98	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
99	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
100	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4
Jumlah	449	407	443	432	442	437	452	463	451	459	438	459	452	452	407	380	402	416	407

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF M

b. Penilaian responden untuk pelayanan yang diharapkan

No Responden	Nilai tiap pertanyaan																		
	A1	A2	A3	A4	B1	B2	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	E1	E2	E3	E4	E5
1	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3
12	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
16	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
18	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5

LIBRARY OF MALANG STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

20	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	1
21	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4
24	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
25	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
33	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
36	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
38	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4

UNIVERSITY OF MALAYA LIBRARY

43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
45	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
47	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3
48	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
52	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
54	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
55	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
58	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
61	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
62	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
63	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	1
64	4	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	1	1	5	4	4	5	5
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

UNIVERSITY OF MALAYSIA
LIBRARY

66	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
73	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
74	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
76	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3
77	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
80	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
81	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
84	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
87	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
88	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

UNIVERSITY OF MALAYSIA TERENGGANU SULTANAH NUR ZAHIRAH MEMORIAL LIBRARY

89	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
90	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5
91	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
92	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
95	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3
96	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
99	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
100	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5
Jumlah	441	433	447	463	449	452	461	460	464	460	451	451	447	448	437	412	433	432	418

PUSAT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 3 Data demografi responden

No Responden	Jenis kelamin	Usia (tahun)	Pendidikan	Pekerjaan	Jumlah kunjungan ke apotek
1	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	2-5 kali
2	Perempuan	18 - 49	SMA	Pegawai swasta	>5 kali
3	Perempuan	18 - 49	SMA	Lain- lain	>5 kali
4	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
5	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
6	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
7	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	Pertama kali
8	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
9	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	Pertama kali
10	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
11	Perempuan	18 - 49	SMA	Lain-lain	>5 kali
12	Perempuan	18 - 49	SMA	Ibu rumah tangga	>5 kali
13	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	>5 kali
14	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
15	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
16	Perempuan	18 - 49	SMA	Pegawai swasta	>5 kali
17	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
18	Perempuan	13 - 17	SMA	Lain- lain	>5 kali
19	Perempuan	18 - 49	SMA	Lain- lain	>5 kali
20	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
21	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
22	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
23	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF

24	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
25	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
26	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
27	Perempuan	18 - 49	SMA	Lain- lain	Pertama kali
28	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	Pertama kali
29	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	Pertama kali
30	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
31	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
32	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
33	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	>5 kali
34	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
35	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
36	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
37	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	Pertama kali
38	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	>5 kali
39	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
40	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
41	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
42	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
43	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
44	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
45	Perempuan	13 - 17	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
46	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
47	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
48	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
49	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
50	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	>5 kali

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF

51	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
52	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
53	Laki – laki	18 - 49	SMA	Lain-lain	>5 kali
54	Perempuan	18 - 49	SMA	Pegawai swasta	>5 kali
55	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
56	Laki – laki	18 - 49	SMA	Lain-lain	>5 kali
57	Perempuan	13 - 17	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
58	Laki – laki	13 - 17	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
59	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Ibu rumah tangga	>5 kali
60	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Lain-lain	>5 kali
61	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
62	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
63	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
64	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
65	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
66	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
67	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
68	Perempuan	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
69	Laki – laki	18 - 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
70	Laki – laki	18 – 49	SMA	Pegawai swasta	>5 kali
71	Laki – laki	18 – 49	SMA	Lain-lain	>5 kali
72	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
73	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
74	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
75	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
76	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
77	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali

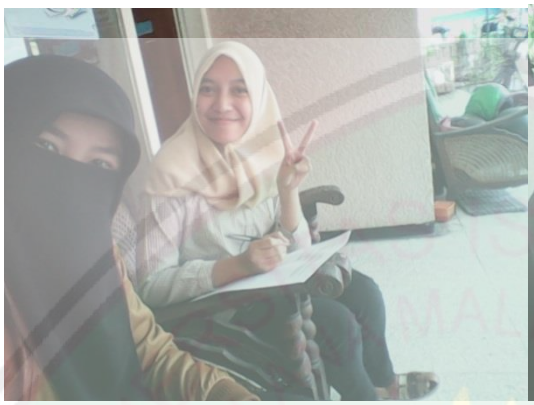
LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF

78	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	>5 kali
79	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
80	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	2-5 kali
81	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
82	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
83	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	Pertama kali
84	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	Pertama kali
85	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
86	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
87	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Pegawai swasta	>5 kali
88	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
89	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
90	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
91	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	.2-5 kali
92	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Lain-lain	>5 kali
93	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali
94	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
95	Laki – laki	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswa	>5 kali
96	Perempuan	18 – 49	SMA	Lain- lain	>5 kali
97	Laki – laki	13 – 17	SMA	Lain- lain	>5 kali
98	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	2-5 kali
99	Laki – laki	18 – 49	SMA	Pegawai swasta	>5 kali
100	Perempuan	18 – 49	Perguruan tinggi	Mahasiswi	>5 kali

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF

LAMPIRAN 4

FOTO – FOTO PENELITIAN DI APOTEK NUR FARMA



CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN 5

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU–ILMU KESEHATAN
Jl. Ir. Soekarno No. 34 Dadaprejo Batu, Telepon (0341) 577033 Faksimile (0341) 577033
Website: http//fkik.uin-malang.ac.id. E-mail: fkik@uin-malang.ac.id

Nomor : Un.03.07.2/ TL..00/١٠٩٨ /2017
Hal : Izin Penelitian

19 Juni 2017

Kepada Yth.
Kepala Apotek Nur Farma Malang
Jl. Sunan Ampel I/II Kota Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan penelitian mahasiswa kami atas nama:

No	Nama	NIM	Dosen Pembimbing
1	Nureeyah Bahem	13670061	Begum Fauziyah, S.Si, M. Farm
Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma Malang.**			

maka kami mohon kepada Bapak/Ibu Kepala Apotek Nur Farma Malang berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk dapat melakukan Penelitian/ Pengambilan Data di Apotek Nur Farma selama 1 Bulan terhitung mulai tanggal 01 Juli sd 31 Juli 2017.

Demikian Permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. dr. Achdiat Agoes, Sp.S
NIP.19520406 197603 1 005

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN 6

Nama : Nureeyah Bahem
NIM : 13670061
Judul Skripsi : Analisis Tingkat kepuasan konsumen Terhadap Kualitas pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma.

Pembimbing I : Begum Fauziyah, S.Si, M. Farm
Pembimbing II : Abdul Hakim, S.Si, M.PI., Apt
Pembimbing Agama : Dr. Roihatul Mutiah, S.F., M.Kes, Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Catatan	Tanda Tangan
1	Selasa 12/9/2017	Konsul hasil Penelitian.	data-data Penelitian	
2	Jumat 15/9/2017	Konsul Pembahasan	cara bahas dalam Lab V	
3	Selasa 19/9/2017	Revisi Pembahasan	Penulisan yang salah	
4	Rabu 27/9/2017	Konsul hasil revisi Pembahasan.	BAB V Pembahasan.	
5	Selasa 3/10/2017	Konsul hasil pembahasan	Seleseh Penelitian.	

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN 7

Nama : Nureeyah Ishlah
NIM : 13610061
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nes Farma.

Pembimbing I : Begem Fauziyah, S.Si, M. Fasa
Pembimbing II : Abdul Hakim, S.Si, M.PI., Apt
Pembimbing Agama : Dr. Roihatul Mutiah, S.f., M. Kes, Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Catatan	Tanda Tangan
1	Rabu 6/9 2017	hasil data penelitian	semua hasil data pd penelitian.	
2	Jum'at 15/9 2017	kumpul hasil penelitian	BAB 1 sampai BAB 6.	
3	Rabu 20/9 2017	Revisi BAB 4, BAB 5.	Diskusi, tambah isi pd tabel, pembahasan.	
4	Rabu 27/9 2017	Mengumpulkan hasil perbaikan.	BAB 4 sampai BAB 6.	
5	Jum'at 29/9 2017.	Revisi BAB 5	cara sesun kata-kata dan pembahasan	
6	Selasa 3/10 2017	kumpul revisi BAB 5	kata-kata dn pembahasan.	
7	Rabu 4/10/2017	Revisi BAB 5 dan Penutup	cara sesun kata-kata.	
8	Selasa 10/10/2017	kumpul revisi BAB 5	sesunan kata-kata dn pembahas	

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN 8

Nama : Nureeyah Kahfiem
NIM : 13670061
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nao Farma.

Pembimbing I : Begum Fauziyah, S.Si, M. Sam
Pembimbing II : Abdul Hakim, S. Si, M.Pi., Apt
Pembimbing Agama : Dr. Roihatul Mutiah, S.f., M. Kes, Apt

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Catatan	Tanda Tangan
1	29/9 2017	Konsultasi ayat di BAB I	Surah Al-Qashash ayat 77	
2	2/10 2017	konsul ayat di BAB II	tambahkan di bab II	
3	4/10 2017	Konsultasi ayat BAB II	Surah Al-maidah ayat 2.	
4	6/10 2017	konsul ayat.	tambah ayat di bab V	
5	13/10 2017	konsul ayat BAB V	surah al-bagarah 267	

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG