

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**



Oleh:

**Lestari Setyorini
140103083 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

*SKRIPSI*
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Oleh:

Lestari Setyorini
140103083 A

FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013

PENGESAHAN SKRIPSI


Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

Oleh:

**Lestari Setyorini
140103083 A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 3 Januari 2013

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt

Pembimbing Utama,



Drs. Suharsono, SpFRS., Apt.

Pembimbing Pendamping



Tri Wijayanti, MPH., Apt

Penguji

1. Dr. Gunawan Pamudji W., M.Si., Apt.

1 .. 

2. Dra. Elina Endang Sulistyowati, M.Si

2. 

3. Drs. Suharsono, SpFRS, Apt.

3. 

4. Tri Wijayanti, MPH., Apt

4. 

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Januari 2013

Lestari Setyorini

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Puji syukur Alhamdulillah atas segala limpahan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis mengambil judul penelitian “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HAJI SURABAYA”, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat terhadap kemajuan pendidikan khususnya di bidang farmasi.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada banyak pihak yang telah berperan serta dalam membantu terselesaikannya penelitian ini, antara lain:

1. Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan doa restu serta dorongan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Ir. Surachmanto Hutomo, M. Sc., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. R. A., Oetari, SU., MM., Apt., selaku Dekan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Drs. Suharsono, SpFRS, Apt. selaku pembimbing utama yang penuh kesabaran membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Tri Wijayanti, MPH., Apt selaku dosen pembimbing II yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan perbaikan bagi skripsi ini.

Demikain skripsi ini penyusun buat, dalam segala keterbatasan yang ada. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu setiap masukan akan penulis gunakan untuk perbaikan lebih lanjut.

Surakarta, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian kualitas layanan	8
2. Dimensi kualitas layanan	10
2.1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	10
2.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	11
2.3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	11
2.4. Jaminan kualitas (<i>Assurance quality</i>)	11
2.5. Perhatian (<i>Empathy</i>)	12
B. Kepuasan Konsumen	12
1. Pengertian kepuasan konsumen	12
2. Teori kepuasan pelanggan	15
3. Penilaian pelanggan	16
4. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen	17
C. Rumah Sakit	18

D. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	20
1. Definisi dan tinjauan IFRS	20
2. Organisasi IFRS	25
3. Sumber daya manusia IFRS	25
4. Prosedur/kebijakan yang berlaku di IFRS	27
5. Sarana dan prasarana IFRS	27
6. Distribusi perbekalan farmasi	29
7. Standar pelayanan kefarmasian	30
8. Pelayanan kefarmasian	30
9. Pelayanan resep	31
9.1. Promosi dan edukasi	33
9.2. Pelayanan konsumen	34
E. Landasan Teori	34
F. Hipotesis	37
G. Kerangka Konseptual	38
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
A. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
B. Variabel Penelitian	41
1. Identifikasi variabel utama	41
2. Klasifikasi variabel utama	41
2.1. Variabel bebas (X)	41
2.2. Variabel terikat (Y)	41
3. Definisi Operasional	41
3.1. Variabel kehandalan (X ₁)	41
3.2. Variabel daya tanggap (X ₂)	41
3.3. Variabel jaminan (X ₃)	42
3.4. Variabel empati (X ₄)	42
3.5. Variabel bukti fisik (X ₅)	42
3.6. Variabel terikat (Y)	42
C. Bahan dan Alat	43
D. Jalannya Penelitian	45
1. Jenis penelitian	46
2. Sumber data penelitian	46
3. Teknik pengambilan data	46
E. Analisis Data	46
1. Uji validitas dan reliabilitas	47
2. Melakukan pengujian asumsi klasik	48
2.1. Normalitas	48
2.2. Multikolinieritas	48
2.3. Heterokedastisitas	49
2.4. Autokorelasi	49
3. Analisis regresi linier berganda	50
4. Pengujian hipotesis	50

4.1. Melakukan uji (F).....	50
4.2. Uji Koefisien regresi secara bersama-sama (Uji <i>F</i>).....	50
4.3. Melakukan uji parsial (Uji <i>t</i>).....	51
4.4. Koefisien determinasi (R^2).....	51
F. Jadwal Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Profil Rumah RSUD Haji Surabaya.....	53
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	55
1. Uji validitas.....	55
2. Uji reliabilitas.....	57
C. Penentuan Jumlah Sampel.....	58
D. Deskripsi Responden.....	58
1. Responden menurut jenis kelamin.....	59
2. Responden menurut klasifikasi usia.....	59
3. Responden menurut pendidikan terakhir.....	60
4. Responden menurut frekuensi kunjungan ke Instalasi Farmasi RSUD. Haji Surabaya.....	60
E. Hasil Analisis Data.....	61
1. Analisis deskriptif.....	61
2. Uji asumsi dasar.....	62
2.1. Uji normalitas.....	62
2.2. Uji linieritas.....	63
3. Uji asumsi klasik.....	68
3.1. Uji multikolinieritas.....	69
3.2. Uji heteroskedastisitas.....	70
3.3. Uji autokorelasi.....	70
F. Tanggapan Responden.....	70
1. Variabel kehandalan kualitas layanan farmasi.....	70
2. Variabel daya tanggap kualitas layanan farmasi.....	75
3. Variabel jaminan kualitas layanan farmasi.....	78
4. Variabel empati kualitas layanan farmasi.....	82
5. Variabel bukti fisik kualitas layanan farmasi.....	85
6. Variabel kepuasan pelanggan terhadap layanan farmasi.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.	Skala interval Penelitian.....	Error! Bookmark no
Tabel 2.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian (Kuisisioner)	Error! Bookmark no
Tabel 3.	Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark no
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas menggunakan Corrected Item-Total Correlation.....	Error! Bookmark no
Tabel 5.	Hasil Uji Reliabilitas dengan Cronbach Alpha	Error! Bookmark no
Tabel 6.	Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark no
Tabel 7.	Profil Responden Menurut Jenis Usia.....	Error! Bookmark no
Tabel 8.	Profil Responden Menurut Pendidikan	Error! Bookmark no
Tabel 9.	Profil Responden Menurut Frekuensi Kunjungan	Error! Bookmark no
Tabel 10	Analisis Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark no
Tabel 11.	Analisis Korelasi Pearson Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark no
Tabel 12.	Model Summary.....	Error! Bookmark no
Tabel 13.	ANOVA (Analisis of Varians).....	Error! Bookmark no
Tabel 14.	Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark no
Tabel 15.	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark no
Tabel 16.	Respons Responden atas Kehandalan-Kecepatan Layanan	Error! Bookmark no
Tabel 17.	Respons Responden atas Kehandalan-Jaminan Kecepatan.....	Error! Bookmark no
Tabel 18.	Respons Responden atas Kehandalan-Keramahan petugas	Error! Bookmark no
Tabel 19.	Respons Responden atas Kehandalan-Kelengkapan Obat.....	Error! Bookmark no
Tabel 20.	Respons Responden atas Kehandalan-Kesiapan.....	Error! Bookmark no
Tabel 21.	Respons Responden atas Kehandalan-Harga.....	Error! Bookmark no
Tabel 22.	Respons Responden atas Daya Tanggap-Cepat Tanggap petugas.....	Error! Bookmark no
Tabel 23.	Respons Responden atas Daya Tanggap-Pemberian Solusi	Error! Bookmark no
Tabel 24.	Respons Responden atas Daya Tanggap-Komunikasi Efektif.....	Error! Bookmark no
Tabel 25.	Respons Responden atas Daya Tanggap-Informasi tentang Obat	Error! Bookmark no
Tabel 26.	Respons Responden atas Jaminan-Pengetahuan dan Ketrampilan	Error! Bookmark no
Tabel 27.	Respons Responden atas Jaminan-Kualitas Produk.....	Error! Bookmark no
Tabel 28.	Respons Responden atas Jaminan-Kesesuaian produk obat dengan resep	Error! Bookmark no
Tabel 29.	Respons Responden atas Jaminan-Kurang Trampil.....	Error! Bookmark no
Tabel 30.	Respons Responden atas Jaminan-Kaulitas tidak sesuai	Error! Bookmark no
Tabel 31.	Respons Responden atas Jaminan-Resep tidak tersedia	Error! Bookmark no
Tabel 32.	Respons Responden atas Empati-Perhatian Petugas.....	Error! Bookmark no
Tabel 33.	Respons Responden atas Empati-Pengetahuan dan Ketrampilan	Error! Bookmark no
Tabel 34.	Respons Responden atas Empati –Nyaman ketika Menunggu	Error! Bookmark no
Tabel 35.	Respons Responden atas Empati-Kurang Perhatian	Error! Bookmark no
Tabel 36.	Respons Responden atas Empati-Kurang Nyaman ketika menunggu.....	Error! Bookmark no

Tabel 37.	Respons Responden atas Bukti Fisik-Kebersihan dan Kerapihan Instalasi Farmasi.....	Error! Bookmark no
Tabel 38.	Respons Responden atas Bukti Fisik-Kerapiah dan Kebersihan Petugas	Error! Bookmark no
Tabel 39.	Respons Responden atas Bukti Fisik-Kelengkapan	Error! Bookmark no
Tabel 40.	Respons Responden atas Bukti Fisik-Kesiapan dan Kebersihan alat	Error! Bookmark no
Tabel 41.	Respons Responden atas Bukti Fisik-Interior	Error! Bookmark no
Tabel 42.	Respons Responden atas kepuasan layanan dari sisi Produk.....	Error! Bookmark no
Tabel 43.	Respons Responden atas kepuasan dari sisi Layanan	Error! Bookmark no
Tabel 44.	Respons Responden atas kepuasan dari sisi Emosional.....	Error! Bookmark no
Tabel 45.	Respons Responden atas kepuasan dari sisi Harga	Error! Bookmark no
Tabel 46.	Respons Responden atas Kepuasan dari sisi Biaya.....	Error! Bookmark no

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian	Error! Bookmark not
Gambar 3. Uji Normalitas dengan p-plot.....	Error! Bookmark not
Gambar 4. Scatter Plot	Error! Bookmark not

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian	Error! Bookmark no
Lampiran 2: Kuisisioner sebelum pengujian	Error! Bookmark no
Lampiran 3: Kuisisioner setelah pengujian	Error! Bookmark no
Lampiran 4: Input data validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark no
Lampiran 5: Hasil uji instrumen	Error! Bookmark no
Lampiran 6: ANALISIS DATA: REGRESI BERGANDA, uji asumsi klasik (multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas, autokorelasi) ..	Error! Bookmark no
lampiran 7: Tabulasi Data Penelitian	Error! Bookmark no

INTISARI

SETYORINI, L., 2012, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM (RSU) HAJI SURABAYA TAHUN 2012, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Instalasi farmasi merupakan bagian dari rumah sakit yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian dengan demikian menjadi bagian tidak terpisahkan dari layanan Rumah Sakit yang menaunginya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan layanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Haji Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang disebarakan secara *purposive sampling* kepada 395 responden menggunakan lima variabel bebas yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta satu variabel tergantung yaitu kepuasan konsumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kehandalan dengan korelasi sedang dan daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Haji Surabaya dengan korelasi kuat. Korelasi dalam kepuasan konsumen dapat dijelaskan dalam variabel kehandalan daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar 78,4%, sisanya 21.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model (gangguan error) .

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pasien, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Haji Surabaya.

ABSTRACT

SETYORINI, L, 2012, THE INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PHARMACEUTICAL PLANT GENERAL OF HAJI SURABAYA HOSPITAL IN 2012, THESIS, FACULTY, OF PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmacy is part of the hospital in charge of organizing, coordinating, organizing and overseeing all activities of the service as well as carry out technical development kefarmasiaan Hospital. Pharmacy services is thus an integral part of the services the shelter's Hospital. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction using impropriety pharmacy Pharmacy Regional Hospital Haji Surabaya.

The study was conducted using a questionnaire distributed to 395 respondents purposive sampling using five variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles and the dependent variable is customer satisfaction. The data obtained were analyzed with simple linear regression and multiple linear regression.

The results showed moderate correlation with variable reliability and responsiveness, assurance, empathy, and tangibles significantly influence consumer satisfaction outpatient Hospital Pharmacy Haji Surabaya with strong correlation. Correlation in customer satisfaction can be explained in the reliability variable responsiveness, assurance, empathy, and tangibles at 78.4%, the remaining 21.6% is influenced by other variables that are not accommodated in the model (interference error).

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, Hospital Pharmacy Haji Surabaya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 1197 tahun 2004 tentang standar pelayanan farmasi di Rumah Sakit (Menkes RI, 2004), yang dimaksud dengan instalasi farmasi adalah tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, tujuan pengaturan pekerjaan kefarmasian salah satunya adalah untuk memberikan perlindungan kepada pasien dan masyarakat dalam memperoleh dan/atau menetapkan sediaan farmasi dan jasa kefarmasian. Salah satu pelaksanaan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian adalah apotek. Sebagai suatu fasilitas yang juga memiliki peran sosial dalam masyarakat, maka setiap instalasi farmasi berusaha menjadikan konsumen sebagai prioritas yang utama. Berbagai kendala yang ada seperti lamanya pelayanan resep, harga obat yang dianggap terlalu mahal, ketidaklengkapan obat, ketidakramahan pegawai instalasi farmasi menjadi hambatan dalam hal kepuasan konsumen.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan terhadap (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke instalasi farmasi yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya,

yang diharapkan sangat positif bagi usaha instalasi farmasi. Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen, dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Supranto, 2011).

Dalam teori model kesenjangan (*the expectancy-disconfirmation model*) kepuasan diartikan sebagai kesenjangan antara standar kerja (*gold standard*) dengan kinerja aktual (*perceived*) pada pelanggan. Pelanggan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diterima. Perbedaan hasil evaluasi antara harapan dengan apa yang diterima disebut sebagai kesenjangan. Kesimpulan hasil evaluasi tersebut akan dinilai pada batas penerimaan (*zone indifference*) sebagai bentuk kepuasan. Evaluasi yang menunjukkan berada di bawah batas penerimaan disebut sebagai kesenjangan negatif (tidak puas) dan diatas batas penerimaan disebut kesenjangan positif (puas) (Supriyanto dan Wulandari, 2011).

Sejalan dengan teori model kesenjangan, Gasperz mengemukakan bahwa faktor harapan (pre pelayanan) guna menjelaskan fenomena kepuasan pelanggan. Dinyatakan dalam teori faktor harapan bahwa terdapat tingkatan level dari harapan pelanggan, yaitu harapan implicit yang tidak terkait langsung dengan produk dan jasa, juga disebut sebagai harapan dasar, harapan eksplisit yang tersirat, dinyatakan dan terkait dengan atas harapan produk dan jasa layanan, maupun harapan tersembunyi (*latent*) (Supriyanto dan Wulandari, 2011).

Menurut Supriyanto dan Wulandari (2011) kepuasan hasil layanan kesehatan dinilai berdasarkan pada dua faktor penilaian yaitu penilaian kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknik di dalamnya merupakan kualitas

layanan kesehatan terkait dengan aspek pelayanan medis, keperawatan, penunjang medis dan pelayanan non medis. Sementara kualitas fungsional merupakan penilaian pelanggan terkait bagaimana pelayanan tersebut disampaikan (*how to deliver*). Di dalamnya menyangkut faktor reliabilitas (*reliability/competency*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kualitas (*assurance*), empati layanan (*emphaty*), komunikasi (*communication*), pengasuhan (*caring*) dan bukti layanan fisik (*tangible*).

Reliabilitas layanan jasa kesehatan farmasi merupakan kemampuan pemberi layanan dari jasa kesehatan farmasi untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyelenggara. Reliabilitas juga ditunjukkan oleh jam layanan yang dibuka sesuai dengan yang tertera dalam papan, maupun juga bisa dalam bentuk layanan petugas apoteker yang tepat waktu. *Responsiveness* merupakan mutu layanan yang dinilai pelanggan berdasarkan dari keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera. Bentuk kualitas layanan ini ditunjukkan dengan kecepatan layanan petugas atau apoteker bila pelanggan membutuhkan, dan waktu tunggu yang pendek. Sementara kualitas layanan *assurance* ditunjukkan dengan kemampuan pemberian jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa maupun produk layanan kesehatan yang ditawarkan. Bisa dalam bentuk layanan garansi terhadap obat, maupun layanan petugas yang berkualitas dan kredibel. Empati merupakan kualitas layanan yang bersifat individual yang ditunjukkan dengan perhatian, dan memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Selain itu itu bentuk empati juga ditunjukkan dengan

menghargai, mendengar dan membantu menyelesaikan keluhan pelanggan. Kualitas teknik yang menentukan kepuasan pelanggan juga terkait dengan faktor bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan oleh kualitas fasilitas maupun sarana prasarana layanan. Semakin baik prasarana maka semakin representatif untuk menghadirkan kepercayaan pelanggan (Supranto, 2006).

Surabaya merupakan kota Metropolitan terbesar kedua setelah Jakarta, dan sekitar 860 apotek berada di kota Surabaya (Dinkes Surabaya, 2011). Dari survey awal yang dilakukan pada konsumen apotek yang tersebar di 10 apotek di Surabaya 33% menyatakan cukup puas, 24% kurang puas, 10% sangat puas, dan sisanya menjawab biasa saja. Masih rendahnya angka ketidakpuasan sebesar 24% menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan pada apotek di Surabaya masih perlu ditingkatkan. Rata-rata keluhan pelanggan berupa rendahnya *responsiveness* dan *assurance*. Beberapa yang sering dikeluhkan konsumen adalah ketidaktersediaan obat yang tertera pada resep, maupun harga jual obat yang dianggap terlalu tinggi. Oleh sebab itu mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1027 tahun 2004 tentang standar pelayanan farmasi, bahwa pelayanan yang baik harus dilakukan evaluasi mutu pelayanan salah satunya dengan tingkat kepuasan konsumen.

Layanan Instalasi farmasi RSUD. Haji Surabaya sendiri menerima total keluhan 16 kali selama 2011 dari total 139 yang diajukan oleh pasien RSUD. Haji Surabaya. Keluhan terhadap layanan Instalasi farmasi RSUD. Haji merupakan tingkat keluhan tertinggi bila dibandingkan dengan bagian lain di RSUD. Haji Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di RSUD. Haji masih belum

optimal, dan masih lebih rendah bila dibandingkan dengan bagian lain di RSUD. Haji Surabaya, seperti bagian ICU, IGD dan lain-lain.

Penelitian yang dilakukan Saleh (2008), Darsonos dan Yunus (2009), maupun Syamsi (2009) dan terbaru oleh Setyorini (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan *emphaty*. Temuan-temuan tersebut sebagai indikasi awal hubungan antara permasalahan yang dihadapi Instalasi farmasi RSUD. Haji terkait dengan faktor-faktor kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin menggali informasi tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Instalasi farmasi RSUD Haji Surabaya”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kehandalan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?
2. Apakah Daya Tanggap kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?
3. Apakah Jaminan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?

4. Apakah Empati dalam kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?
5. Apakah Bukti Fisik dari kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?
6. Apakah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh keandalan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
2. Pengaruh daya tanggap kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
3. Pengaruh jaminan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
4. Pengaruh empati dalam kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
5. Pengaruh bukti fisik dalam kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
6. Pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat kepada :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat sebagai acuan ataupun pustaka untuk penelitian-penelitian mendatang yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan baik umum ataupun khusus.

2. Bagi instalasi farmasi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi obyek yang diteliti untuk meningkatkan meningkatkan kualitas layananannya dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumennya.

3. Bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bentuk penerapan dalam bentuk pemahaman kontekstual terhadap teori dan konsep-konsep yang selama ini dipelajari.

