

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SANRO
WATES – YOGYAKARTA
TAHUN 2013**



Oleh:

**Widagda Hindar Saputra
15113373 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SANRO
WATES – YOGYAKARTA
TAHUN 2013**



SKRIPSI

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

Oleh :

Widagda Hindar Saputra
15113373 A

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

PENGESAHAN SKRIPSI
berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SANRO
WATES – YOGYAKARTA
TAHUN 2013**

Oleh :

Widagda Hindar Saputra
15113373 A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 21 Desember 2013

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Pembimbing,

Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.
Pembimbing Pendamping

Dra. Elina Endang S., M.Si.

Penguji :

1. Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt.
2. Dra. Pudiastuti RSP, MM., Apt.
3. Dra. Elina Endang S., M.Si.
4. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

1.

3.

2.

4.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat, bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi yang nomor 1, tetapi yang terakhir bukanlah yang terburuk.

Jenius adalah 1 % inspirasi dan 99 % keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras.

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh. "Confusius"

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, Desember 2013

Widagda Hendar Saputra

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan bagi Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SANRO WATES – YOGYAKARTA TAHUN 2013”

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari banyak pihak terutama Allah SWT, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Winarso Suryolegowo, SH., M.Pd., selaku rektor Universitas Setia Budi
2. Ibu Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu, memberi semangat, nasehat, membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi sekaligus Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Ibu Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku pembimbing pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu, memberi semangat, nasehat, arahan serta membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt dan Ibu Dra. Pudiastuti RSP, MM., Apt selaku tim penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan untuk menyempurnakan skripsi.

5. Segenap dosen dan karyawan Universitas Setia Budi.
6. Semua keluarga tersayang yang selalu di hati, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan dukungannya.
7. Sahabat–sahabatku, Hari Waluyo, Susila Pujiati, Yunda, Berian, Maya, Ida, dan semua pihak yang telah memberikan semangat dan telah membantu selama ini.
8. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan dapat memberikan sumbangan di bidang farmasi.

Surakarta, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Segmentasi Pasar.....	8
B. Perilaku konsumen	9
1. Teori perilaku konsumen	10
1.1. Teori Ekonomi Mikro.....	10
1.2. Teori Sosiologis.....	10
1.3. Teori Psikologis.....	10
2. Proses keputusan membeli.....	10
2.1. Menganalisa Kebutuhan dan Keinginan.....	11
2.2. Menilai sumber-sumber.....	11
2.3. Menetapkan tujuan pembelian.....	11
2.4. Mengidentifikasi alternatif pembelian.....	11
2.5. Keputusan untuk membeli.....	11

2.6. Implikasi perilaku konsumen terhadap strategi pemasaran.	12
C. Apotek.....	12
1. Apoteker Pengelola Apotek.	13
2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	15
3. Pengelolaan Sumber Daya	16
4. Pelayanan	17
5. Evaluasi mutu pelayanan.....	17
6. Metode serqual.	20
D. Kepuasan Pasien.....	22
E. Hubungan Kepuasan dan Kualitas Layanan	23
F. Paradigma Penelitian.....	24
G. Landasan Teori.....	25
H. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Populasi dan Sampel.....	29
1. Populasi	29
2. Sampel	29
B. Variabel Penelitian	29
1. Identifikasi variabel	29
1.1. Variabel bebas.	29
1.2. Variabel terikat.	30
2. Definisi operasional variabel.....	30
3. Pengukuran variabel	31
C. Desain Penelitian	31
1. Jenis data	32
1.1. Data primer.....	32
1.2. Data sekunder.....	32
2. Teknik pengambilan sampel.....	32
3. Teknik analisis data	33
3.1. Uji validalitas dan reliabilitas kuesioner.	33
3.1.1. Uji validitas.....	33
3.1.2. Uji reliabilitas.	34
3.2. Uji asumsi klasik.....	35
3.3. Uji statistik.	37
3.4. Hipotesis.....	40
D. Skema Jalan Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Karakteristik Responden	43
1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	43
2. Klasifikasi responden berdasarkan usia	44
3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir	44
4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan	45

B.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner	46
C.	Menentukan Jumlah Sampel.....	46
D.	Uji Instrumen.....	47
	1. Uji Validitas	47
	1.1. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kualitas pelayanan	48
	1.1.1. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>tangibles</i>	48
	1.1.2. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>reliability</i>	48
	1.1.3. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>responsiveness</i>	49
	1.1.4. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>assurance</i>	49
	1.1.5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>empathy</i>	50
	1.2. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kepuasan konsumen	51
	2. Uji Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner	51
E.	Analisis Data Secara Deskriptif.....	52
F.	Uji Asumsi Klasik	53
	1. Uji Multikolinieritas	53
	2. Uji Autokorelasi	54
	3. Uji Heteroskedastisitas	55
	4. Uji Normalitas	56
G.	Uji Hipotesis	58
	1. Uji regresi linier	58
	1.1. Analisis regresi linier sederhana.....	58
	1.2. Analisis regresi linier berganda	60
	2. Koefisien Determinasi	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	62
	A. Kesimpulan	62
	B. Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA	64
	LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	24
Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 3. Skema Jalannya Penelitian.....	42
Gambar 4. Grafik Scaterplot untuk Uji Heteroskdastisitas	55
Gambar 5. Grafik Normal P-P Plot untuk Uji Normalitas	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kriteria intepretasi skor presentase kepuasan	23
Tabel 2. Skala Likert dan poin dari pernyataan	31
Tabel 3. Jumlah dan persentase responden menurut jenis kelamin	43
Tabel 4. Jumlah dan persentase responden menurut usia.....	44
Tabel 5. Jumlah dan persentase responden menurut pendidikan.....	44
Tabel 6. Jumlah dan persentase responden menurut pekerjaan	45
Tabel 7. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>tangibles</i>	47
Tabel 8. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>reliability</i>	47
Tabel 9. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>responsiveness</i>	48
Tabel 10. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>assurance</i>	48
Tabel 11. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi <i>empathy</i>	49
Tabel 12. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kepuasan pasien	50
Tabel 13. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner kualitas pelayanan	51
Tabel 14. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kepuasan konsumen.....	51
Tabel 15. Hasil uji multikolinieritas	53
Tabel 16. Hasil uji autokorelasi berdasarkan uji Durbin Watson.....	54
Tabel 17. Hasil analisis regresi dimensi kualitas pelayan yang diterima oleh Konsumen di Apotek Sanro Yogyakarta	58
Tabel 18. Hasil analisis regresi linier berganda.....	59
Tabel 19. Hasil analisis Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	66
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	67
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen	74
Lampiran 5. Nilai-nilai <i>Chi-kuadrat</i>	81
Lampiran 6. Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi	82
Lampiran 7. Tabulasi data penelitian	83
Lampiran 8. Data skor jawaban responden terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Yogyakarta	91
Lampiran 9. Hasil analisis regresi.....	100
Lampiran 10. Data skor responden terhadap deskripsi konsumen di Apotek Sanro Yogyakarta.....	104
Lampiran 11. Tabel t dan r <i>product moment</i> satu sisi	112
Lampiran 12. Gambar lokasi penelitian	113

INTISARI

SAPUTRA, W.H., 2013, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SANRO WATES YOGYAKARTA, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Seiring dengan bertambah tingginya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, maka perlu adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 340 responden di Apotek Sanro Wates Yogyakarta. Analisis data menggunakan analisis korelasi untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta. Pengolahan data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 17 for window*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* tidak berpengaruh, sedangkan *Empathy* berpengaruh secara parsial, sedangkan secara simultan dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta. Kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sebesar 9,60%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

WIDAGDA HINDAR SAPUTRA, 2013, AN ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY INFLUENCE ON CUSTOMERS' SATISFACTION AT SANRO PHARMACY IN WATES, YOGYAKARTA, A THESIS, PHARMACY FAUCLTY OF SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA

Due to customers' high demand and hope towards health service, the qualified service improvement by the health service provider is needed. This study was aimed at knowing the influence of the service quality on customers' satisfaction at Sanro Pharmacy in Wates Yogyakarta.

This study was a survey research by using questionnaire. The data collection technique was done by using purposive sampling method, in which there were 340 respondents at Sanro Pharmacy in Wates Yogyakarta. The data analysis by using correlation analysis was used to know whether there was a relation between the service quality and customers' satisfaction, and regression analysis was used to know the influence of the service quality on customers' satisfaction at Sanro Pharmacy in Wates Yogyakarta. The data processing of this research result was done by using SPSS version17 for window program.

According to the results of the study, it can be concluded that some dimensions of service quality, including Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance have no influence on the customers' satisfaction, while the dimension of Empathy influences the customers' satisfaction partially. In addition, simultaneously the dimensions of the service quality, such as, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy influences the customers' satisfaction at Sanro Pharmacy in Wates Yogyakarta. The customers' satisfaction at Sanro Pharmacy in Wates Yogyakarta can be explained by the dimensions of the service quality, involving Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy by the percentage of 9,60%.

Key words: service quality, customers' satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin memperhatikan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidupnya. Tersedia pelayanan kesehatan bagi masyarakat, menjadikan hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan dibidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat sehat. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut, diperlukan upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu. Dalam upaya ini, obat merupakan salah satu unsur penting diantara berbagai komponen yang harus ada. Intervensi dengan menggunakan obat merupakan alternatif yang paling banyak digunakan sebagai salah satu sarana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Apotek merupakan tempat praktek kefarmasian yang bergerak dalam distribusi obat dan alat kesehatan tak lepas dari persaingan berat. Perebutan pangsa pasar dalam hal ini konsumen sebagai konsumen merupakan factor keberhasilan usaha suatu apotek. Pelayanan di apotek terjadi perubahan paradigma dari *drug oriented* ke *patient oriented*.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan apotek dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian konsumen dan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan. Untuk melaksanakan paradigma tersebut,

kepuasan konsumen yang membeli obat ke apotek merupakan faktor kunci keberhasilan apotek. Kepuasan konsumen akan terpenuhi jika apotek tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan apotek akan mempengaruhi sikap konsumen, apakah konsumen merasa puas atau tidak. Menurut Kotler (2006) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan. Jadi pengertian kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Menurut Supranto (1997), pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menurunkan penjualan dan gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

Apotek sebagai tempat dilakukan praktek kefarmasian sebagai sarana kesehatan bagi masyarakat luas. Pelayanan apotek yang diberikan harus berkualitas agar memuaskan konsumen sebagai konsumen. Pelayanan obat sebagai salah satu aspek pelayanan kesehatan juga harus mendapat perhatian dari pemerintah untuk peningkatan kualitasnya. Sebenarnya terdapat banyak cara untuk mengetahui dan menilai pelayanan yang diberikan oleh apotek. Salah satunya adalah dengan menggunakan indikator penilaian kerja di apotek. Indikator adalah suatu alat yang mengukur hasil kerja dari layanan, yaitu penilaian kelompok profesional meliputi mutu pelayanan kepada konsumen (Hartono 1991).

Pelayanan apotek yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa sesuai dengan tingkat kepuasan pada konsumen atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar 1997). Kualitas pelayanan apotek ditinjau dari lima dimensi, yaitu dimensi keandalan, dimensi kepastian, dimensi empati, dimensi daya tanggap dan dimensi berwujud terhadap kepuasan konsumen (Kotler 2006). Dengan demikian 2 unsur yang terpenting dalam penilaian layanan apotek adalah tingkat kepuasan jasa dalam hal ini konsumen dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, profil dua unsur ini menjadi sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan apotek terhadap kepuasan konsumen.

Apoteker pengelola apotek diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi secara profesional sehingga akan menciptakan adanya sumber daya yang berkualitas dan berdedikasi tinggi yang menjamin keberhasilan proses medikasi dengan obat (Rubiyanto 2003). Hal ini akan menarik simpati masyarakat, dengan demikian maka mereka akan dapat menjadi pelanggan yang baik. Bila dilaksanakan dengan baik dan konsisten, maka selanjutnya akan menjadi salah satu tahapan menuju terciptanya jiwa *entrepreneurship*. Bagi konsumen sendiri dapat memenuhi haknya, sehingga penggunaan obat dapat dijamin benar, efektif dan memberikan rasa aman.

Menilik dari penelitian terdahulu tentang betapa pentingnya kualitas pelayanan apotek yang berimbas pada kepuasan konsumen antara lain: Hasil penelitian Wiyono (2008) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis,

Paramedis, dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 23,7% variasi dalam kepuasan konsumen terhadap variabel kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis, sisanya 76,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain (Wiyono 2008).

Hasil penelitian Guntur (2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Lima Dimensi Kualiatas Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsibility*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti Langsung (*tangible*) Terhadap Kepuasan Konsumen Rawat Inap Kelas III di RSUD Dr. Moewardi

Surakarta”. Tujuan penelitian adalah mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi *service quality* yang terdiri dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dimensi

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 34,6% variasi dalam kepuasan konsumen terhadap rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, sisanya 65,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain (Guntur 2009).

Berdasarkan uraian tersebut sangatlah perlu melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta, yang diharapkan dapat membantu apotek untuk mengetahui sejauh mana konsumen merasa puas atau belum, segi apa saja dalam pelayanan yang harus diperhatikan untuk peningkatan kualitas pelayanannya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan adalah:

1. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh secara masing-masing terhadap kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta?
2. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta?

3. Seberapa besar Kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara masing-masing terhadap kepuasan konsumen di apotek Sanro Wates-Yogyakarta.
2. Pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta.
3. Besarnya kepuasan konsumen di Apotek Sanro Wates Yogyakarta dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi guna dan manfaat kepada :

1. Bagi Apotek Sanro Wates-Yogyakarta

Sebagai masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam memberikan informasi obat serta sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Ilmu pengetahuan

Baik dalam akademis atau ilmiah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang lebih rasional, dan dalam upaya mengembangkan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*).

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan.