

**ANALISIS *Gap* PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR
TAHUN 2016**



Oleh:

**Irpan
18123574A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2016**

**ANALISIS *Gap* PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR
TAHUN 2016**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Irpan
18123574A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2016**

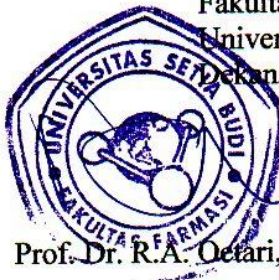
PENGESAHAN SKRIPSI
Berjudul

**ANALISIS *Gap* PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK
KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR
TAHUN 2016**

Oleh
Irpan
18123574A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal: 27 Juni 2016

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Jember,



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

Pembimbing,

Samuel Budi H, M.Si., Apt.
Pembimbing Pendamping,

Dra. Elina Endang S., M.Si

Penguji:

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

1.
2.
3.
4.

HALAMAN PERSEMBAHAN

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

(QS : Asy-Syarh : 6-8)

“Barangsiapa yang menginginkan dunia maka hendaklah dengan ilmu, barangsiapa yang menginginkan akhirat maka hendaklah dengan ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan duanya maka hendaklah dengan ilmu”

(Al-Majmu’, Imam An-Nawawi)

Teriring syukurku pada-Mu, kupersembahkan skripsi ini untuk:

Allah SWT

Alhamdulillahirobbil’alamin terimakasih atas sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan kepadaku ya Rabb

Kedua Orang Tuaku Yang Tercinta

Ibundaku Tersayang (Hj. Suleha)

Ayahanda Tercinta (Suleman)

Kepada Kakak-kakakku

(Ilyas), (Amiruddin), (Mukhlis), (Yuliana), (Juniati)

Terima kasih tiada tara atas segala support yang telah diberikan selama ini dan

Kepada teman-teman seperjuangan khususnya FKK 4 2012 yang tak bisa tersebutkan namanya satu persatu terima kasih yang tiada tara ku ucapkan

Kepada teman-teman di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor

(Raditya Endah Diniastuti, S.Farm.,Apt), (Intan Dwiningtyastuti,A.Md),

(Sri Handayani, A.Md.Farm), (Hendri Setyo Utomo, SE), (Jumadi),

(Andi Evi Tamala), (Abdul Karim), (Tri Wulansari), (Muhammad Rifin),

(Fariani,A.Md,Keb), (Pipin Pratiksandra,A.Md,Kep), (Kristiono Sutra),

(Junianto,A.Md,Kep), (Siti Hasmadia,A.Md,Kep) terima kasih atas supportnya

baik itu moril & material

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 peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 18 Mei 2016



Irpan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS *Gap* PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR TAHUN 2016”** ini guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S. Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Djoni Tarigan, MBA. Selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Samuel Budi H, M.Si, Apt. Selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Elina Endang S.,M.Si. Selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dewi Ekowati, S. Si, M.Sc., Apt. Selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dalam menempuh studi selama di Fakultas Farmasi USB.

6. Tim penguji (Prof. Dr. R. A. Oetari, S.U M.M., M.Sc. Apt. dan Dra. Pudiastuti RSP. MM. Apt) yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu, Bapak dan Kakak yang telah memberikan kasih sayang, dorongan, semangat, nasehat dan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Raditya Endah Diniastuti S.Farm.,Apt. Selaku Apoteker Pengelola Apotek di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang telah memberikan ijin untuk pengambilan data skripsi.
9. Meldawati, S.Si, Apt. Atas segala support yang telah diberikan selama ini
10. Drg. IB Sidharaharja, MPH, dr. I Kadek Suarca, SpA, dr. Kurniawan Andy, Mkes, SpOG, dr. Yachebet, dr. Velix T. Sima. Selaku tim dokter di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor atas supportnya baik itu moril & material.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama penelitian ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang farmasi.

Surakarta, 18 Mei 2016



Irpan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
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. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Apotek	8
1. Pengertian apotek	8
2. Pelayanan kefarmasian	9
3. Mutu pelayanan kefarmasian.....	10
4. Kepuasan konsumen.....	13
B. Landasan Teori	16
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	19
D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Rancangan Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel.....	22
1. Populasi	22
2. Sampel	23
C. Variabel Penelitian	23
1. Klasifikasi variabel.....	23
2. Definisi operasional variabel.....	23
3. Pengukuran variabel.....	25
D. Waktu dan Tempat Penelitian	26
E. Subyek Penelitian	26
1. Kriteria inklusi.....	26

2. Kriteria eksklusi.....	27
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
G. Teknik Analisa Data.....	27
H. Jalannya Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Uji Instrumen.....	35
1. Uji validitas.....	36
2. Uji reliabilitas alat ukur kuesioner.....	40
B. Deskripsi Sampel.....	42
1. Klasifikasi responden berdasarkan umur.....	42
2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	43
4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.....	44
C. Hasil Analisis Data.....	45
1. Hasil analisis data deskriptif kinerja.....	45
2. Hasil analisis data deskriptif kepuasan pasien.....	47
3. Hasil uji asumsi dasar.....	50
D. Analisis <i>Gap</i> Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian... ..	56
1. <i>Gap</i> dimensi bukti fisik.....	57
2. <i>Gap</i> dimensi kehandalan.....	58
3. <i>Gap</i> dimensi daya tanggap.....	58
4. <i>Gap</i> dimensi jaminan kepastian.....	59
5. <i>Gap</i> dimensi kepedulian.....	59
E. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	61
1. Kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan ...	61
2. Perbedaan antara pelayanan yang diterima dan diharapkan .	67
F. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kriteria interpretasi skor persentase kepuasan	16
Tabel 2. Skala pengukuran menurut <i>likert</i>	25
Tabel 3. Variabel-variabel dan indikator kuesioner penelitian	26
Tabel 4. Interpretasi koefisien korelasi.....	32
Tabel 5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi bukti fisik	36
Tabel 6. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi kehandalan	37
Tabel 7. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi daya tanggap	38
Tabel 8. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi jaminan kepastian	38
Tabel 9. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi kepedulian.....	39
Tabel 10. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kepuasan pasien	40
Tabel 11. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner.....	41
Tabel 12. Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia.....	42
Tabel 13. Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 14. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir..	44
Tabel 15. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan.....	44
Tabel 16. Jumlah dan persentase responden terhadap kinerja.....	46
Tabel 17. Jumlah dan persentase responden terhadap kepuasan.....	47
Tabel 18. <i>Correlation</i>	51
Tabel 19. <i>Model summary</i>	54
Tabel 20. <i>Anova</i>	54
Tabel 21. Hasil analisis regresi.....	55

Tabel 22. Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan.....	56
Tabel 23. Perhitungan <i>gap</i>	57
Tabel 24. Skor pada komponen bukti fisik.....	62
Tabel 25. Rata-rata komponen penilaian kehandalan.....	63
Tabel 26. Rata-rata skor pada komponen daya tanggap.....	64
Tabel 27. Rata-rata skor pada komponen jaminan kepastian	65
Tabel 28. Rata-rata skor pada komponen kepedulian	66
Tabel 29. Rata-rata skor pada komponen kepuasan pasien.....	67
Tabel 30. Uji <i>independent samples test</i>	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir penelitian	19
Gambar 2. Diagram alur jalannya.....	34
Gambar 3. <i>Normal P-P plot of regression standardized residual</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat ijin penelitian.....	74
Lampiran 2. Surat ijin pengantar penelitian	75
Lampiran 3. Kuesioner penelitian sebelum pengujian	76
Lampiran 4. Kuesioner penelitian setelah penelitian	82
Lampiran 5. Data <i>try out</i> penelitian.....	90
Lampiran 6. Hasil instrumen uji validitas dan reliabilitas kuesioner	92
Lampiran 7. Surat keterangan selesai penelitian	104
Lampiran 8. Tabulasi data penelitian kinerja	105
Lampiran 9. Tabulasi data penelitian harapan pasien	110
Lampiran 10. Total skor tiap variabel kinerja	115
Lampiran 11. Total skor tiap variabel harapan pasien	118
Lampiran 12. Hasil analisis regresi	121
Lampiran 13. Tabel t dan r <i>product moment-1</i> sisi	129
Lampiran 14. Gambar pengambilan sampel.....	130

INTISARI

IRPAN, 2016, ANALISIS *Gap* PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR TAHUN 2016.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja tenaga farmasi dengan harapan pasien atau konsumen Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan pada 105 pasien atau konsumen dengan pengambilan sampel dilakukan secara *total sampling* di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Data dari korelasi antara variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi berganda dan analisis *gap*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor faktor Bukti Fisik (85,1%), Kehandalan (84,3%), Daya Tanggap (86,8%), Jaminan Kepastian (88,8%), Kepedulian (87,2%) dan rata-rata kepuasan pasien 86,0% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi. Urutan nilai *gap* dari terbesar hingga yang terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut; Kehandalan (-0,55); Bukti fisik (-0,50); Daya tanggap (-0,46); Jaminan kepastian (-0,39); dan Kepedulian (-0,44.)

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien dan Analisis *Gap*

ABSTRACT

IRPAN, 2016, A GAP ANALYSIS ON THE EFFECT OF PHARMACY'S SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN KAMPUNG ARAB PHARMACY IN TANJUNG SELOR IN 2016.

Pharmacy service is a direct service responsible to patients. Customer service level could be measured by comparing the customers' expected service quality and the service they actually received. This study aimed to find out the compatibility of pharmacy officers' performance and the patients or customers' expectation in Kampung Arab Pharmacy in Tanjung Selor.

This research was conducted using questionnaire given to 105 patients or customers using total sampling technique in Kampung Arab Pharmacy in Tanjung Selor. Data of correlation between independent variable (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) and dependent variable (customer satisfaction) were analyzed using simple linear regression, multiple regression analysis and gap analysis.

The result of research showed that the percentage of customer (patient) satisfaction in Kampung Arab Pharmacy in Tanjung Selor was 85.1% for tangibles, 84.3% for reliability, 86,8% for responsiveness, 88.8% for assurance and 87.2% for empathy, and the mean customer satisfaction was 86.0% meaning that the score of satisfaction was very high. The gap scores of the five dimensions in descending order were as follow: reliability (-0.55), tangibles (-0.50), responsiveness (-0.46), assurance (-0.39), and empathy (-0.44).

Keywords: Pharmacy Service, Customer Satisfaction, and Gap Analysis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. Selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian (Anonim 2001).

Peran apoteker dalam pelayanan kesehatan telah ditegaskan oleh WHO sejak 1990, termasuk didalamnya apoteker farmasi komunitas. Apoteker farmasi komunitas merupakan tenaga kesehatan yang paling mudah diakses oleh masyarakat dan melayani obat-obatan baik dengan resep atau tanpa resep. Selain itu, ranah farmasi komunitas mencakup konseling obat baik resep maupun tanpa resep kepada pasien, sebagai sumber informasi obat bagi tenaga kesehatan, pasien, dan masyarakat, serta turut berpartisipasi dalam program pelayanan kesehatan promotif (WHO 1990).

Undang-Undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 pasal 4 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, dimana pada pasal 5 ayat 2 juga dinyatakan setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Depkes 2009). Kesehatan merupakan

hak setiap warga negara Indonesia. Oleh karena itu setiap tenaga kesehatan, khususnya apoteker, wajib memberikan pelayanan terbaik untuk menunjang kesehatan warga Negara Indonesia melalui praktek pelayanan kefarmasian. Apoteker farmasi komunitas sebagai pemegang peran utama dalam pelayanan kefarmasian komunitas, menghadapi sebuah permasalahan dalam menyeimbangkan aspek komersial dan profesional sebagai tenaga 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 pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Anonim 2009).

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Stefanus 2008).

Kualitas pelayanan apotek dapat diketahui dari penampilan profesional personil Apotek, efisiensi dan efektifitas pelayanan serta kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh keseluruhan pelayanan, berupa pelayanan administrasi, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan Apotek itu sendiri.

Ketidak puasan konsumen yang paling sering dikemukakan, misalnya sikap dan perilaku petugas apotek, antara lain : keterlambatan pelayanan, petugas yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses pelayanan, aspek pelayanan di apotek, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan apotek. Perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan konsumen di apotek. Tidak jarang walaupun konsumen/keluarganya merasa *outcome* tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Apotek hendaknya harus cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen baik itu dari segi pengobatan, administrasi maupun ketepatan dalam bertindak. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis *service quality* serta analisis kepentingan kinerja di apotek (menurut persepsi pelanggan) dan berusaha mengungkapkan elemen pelayanan yang perlu mendapat perhatian sebagai langkah strategis dalam menentukan keputusan *managerial* untuk pelayanan kepada pasien atau konsumen.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001 sebagaimana dikutip oleh Kotler (Kotler 1997). Dimensi kualitas jasa (*SERVQUAL*) meliputi: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), kepedulian (*empathy*). Apabila dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diterapkan oleh apotek dengan baik, maka akan memperoleh respon yang positif dari konsumen sehingga konsumen akan selalu berminat membeli di apotek. Pengukuran terhadap dimensi kualitas pelayanan sangat penting dilakukan

sehingga dapat mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan dapat diterima oleh konsumen apotek atau tidak.

Menilik dari penelitian terdahulu tentang betapa pentingnya mutu pelayanan yang berimbas pada kepuasan pasien antara lain:

1. Rahmulyono (2008) dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I di Sleman” menunjukkan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sebesar 46,4%, sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model (*gangguan-error*).
2. Sulo (2009) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta” menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) pasien rawat jalan.
3. Widyaningsih (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Umum Rawat Jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Maret 2013” menunjukkan bahwa secara parsial sikap dan kinerja tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan.

4. Rohmana (2015) dengan judul “Analisis *Gap* Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015” menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumendan dapat dijelaskan oleh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebesar 65% dan selebihnya 35% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang belum diketahui karena di luar penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui berapa besar *gap* pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sehingga dapat menjadi acuan pengembangan pelayanan kefarmasian di apotek.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Apakah mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor?
2. Apakah mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor?

3. Seberapa besar kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dipengaruhi oleh dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian?
4. Apakah ada perbedaan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
2. Mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
3. Besar kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dipengaruhi oleh dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian.
4. Besar perbedaan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat berguna bagi:

1. Pihak apotek, diharapkan menjadi salah satu parameter evaluasi dan informasi terkait kualitas pelayanan dan strategi pemasaran, sehingga diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan omset apotek serta menjadi acuan untuk lebih fokus dalam meningkatkan kualitas kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek.
2. Masyarakat, untuk menginformasikan bahwa mereka berhak mendapatkan informasi dan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan.
3. Apoteker, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tentang persepsi konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.
4. Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) selaku organisasi profesi, penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk menentukan arah pengembangan pelayanan kefarmasian di apotek.
5. Mahasiswa farmasi, penelitian diharapkan dapat memberikan motivasi sebagai calon apoteker untuk lebih giat menempa diri agar menjadi apoteker yang baik dan lebih profesional.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Apotek

1. Pengertian apotek

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.922/Menkes/Per/X/1993 BAB I pasal I apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kefarmasian kepada masyarakat. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud diatas menurut ketentuan umum Undang-Undang RI. No.23. Tahun 1992 adalah segala proses pembuatan yang meliputi pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, penyimpanan dan distribusi obat, pengolahan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat modern dan tradisional. Perbekalan farmasi yang disalurkan oleh apotek meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, bahan obat tradisional, alat-alat kesehatan, dan kosmetik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 25 Tahun 1980 Pasal 2, tugas pokok dan fungsi apotek dijabarkan sebagai berikut:

Pertama, sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan. Kedua sebagai sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk pencampuran, dan penyerahan obat ataupun bahan obat. Ketiga, sebagai sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyerahkan obat yang diperlukan masyarakat secara luas dan merata. Terakhir atau keempat,

adalah sebagai sarana penggalian informasi obat bagi masyarakat dan tenaga kesehatan (Hartono 1998).

Apotek dipimpin oleh seorang apoteker pengelola apotek (APA) yang telah diberi ijin mengelola apotek, dan dibantu oleh asisten apoteker (AA) atau sekarang peraturan terbaru yaitu harus adanya apoteker pendamping (APING). Apoteker atau farmasis sebagai tenaga kesehatan yang dikelompokkan profesi telah diakui universal. Lingkup pekerjaan meliputi semua aspek tentang obat, mulai persediaan bahan baku dalam arti luas, membuat sediaan jadinya sampai dengan member pelayanan berkualitas kepada pasien atau konsumen. Apotek memiliki fungsi utama dalam pelayanan obat yang berorientasi pada kesehatan masyarakat.

2. Pelayanan kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI 2004). Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang 2000).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam praktek kefarmasian di apotek

sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

3. Mutu pelayanan kefarmasian

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, mutu adalah suatu nilai atau keadaan. Mutu adalah derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan dan dikatakan bermutu apabila kesesuaian terhadap kebutuhan sudah terpenuhi, bila mutu rendah merupakan hasil dari ketidaksesuaian. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu harus dapat dicapai, dapat diukur, dapat member keuntungan dan untuk mencapainya diperlukan kerja keras. Suatu sistem yang berorientasi pada peningkatan mutu akan dapat mencegah kesalahan-kesalahan dalam penilaian (Crosby 1999).

Secara operasional mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan bisa dijelaskan melalui atribut-atribut mutu atau hal-hal yang sering disebut sebagai dimensi mutu. Oleh karena itu mutu produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam delapan dimensi mutu. Empat dimensi pertama menggambarkan atribut-atribut mutu penting, tetapi sulit mengukurnya. Delapan dimensi mutu adalah (Hansen dan Mowen 1994: 433-434):

1. Kinerja (*performance*), merupakan tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
2. Estetika (*aesthetic*), berhubungan dengan penampilan wujud produk

3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*), berhubungan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Keunikan (*features*), menunjukkan karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dan produk sejenis.
5. Reliabilitas (*reliability*), berhubungan dengan probabilitas produk dan jasa menjalankan fungsi dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
6. Durabilitas (*durability*), menunjukkan umur manfaat dari fungsi produk.
7. Tingkat kesesuaian (*quality of conformance*), menunjukkan ukuran mengenai apakah sebuah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasinya.
8. Pemanfaatan (*fitness of use*), menunjukkan kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

Definisi lain yang diungkapkan oleh Juran dan Gryna adalah *fitness for use* (kepuasan guna). Bagi konsumen mutu kemudahan dalam memperoleh barang, keamanan dan kenyamanan dalam mempergunakan serta dapat memenuhi selera (Juran and Gryna 1980: 1-2).

Mutu pelayanan kesehatan adalah penampilan yang pantas dan sesuai (yang berhubungan dengan standar-standar pelayanan di apotek) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidak mampuan dan kekurangan gizi (Milton 1 Roemer dkk. 1998). Arti mutu pelayanan kesehatan dari beberapa sudut pandang yaitu: dari pasien, petugas kesehatan dan menejer. Mutu merupakan

fokus sentral dari tiap upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Dari pasien dan masyarakat. Mutu pelayanan berarti *emphaty*, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka diberikan dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung. Bagi penyedia layanan kesehatan (Apotek). Mutu adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan, mendeteksi hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak diinginkan (JCAHO 1993).

Berdasarkan uraian tersebut, dipakai beberapa indikator yang dirasa sangat berpengaruh dalam aspek-aspek penilaian yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*) yakni penampilan dan kemampuan sarana prasaranan fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi gedung yang bagus, peralatan komputer yang canggih, dan seragam petugas apotek yang menarik.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat), kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen. Misalnya ketepatan waktu pelayanan dan tanpa kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Kemampuan untuk mengatasi hal tersebut secara

profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

4. Jaminan kepastian (*assurance*) mencakup pengetahuan dan keramahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Kepedulian (*empathy*) meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada konsumen, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan konsumen (Kotler 1997).

4. Kepuasan konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang apotek (Supranto 2006).

Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Depdagri 1999). Pengunjung apotek yang bertujuan untuk mendapatkan barang (obat) atau memakai jasa apoteker juga merupakan konsumen.

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting pada pelayanan publik.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Triatmojo 2006).

Dalam rangka mengembangkan mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen, perlu mengetahui apa yang dipikirkan konsumen tentang jenis, bentuk dan orang yang memberi pelayanan.

Dengan demikian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Sari 2008). Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang

sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek (Supranto 2006). Mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap apotek adalah sulit sehingga sangat penting untuk memperhatikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah merupakan faktor yang menentukan, salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan pada konsumen. Kepuasan konsumen adalah faktor penentu kesetiaan terhadap apotek (Sari 2008). Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (Supranto 2006).

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain:

1. Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
3. Emosional. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial

atau *self sistem* yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Adapun kriteria interpretasi skor persentase kepuasan menurut Wibhawani (2012) adalah :

Tabel 1. Kriteria interpretasi skor persentase kepuasan

No	Persentase Kepuasan	Kategori Persentase Kepuasan
1	25% - 43,75%	Sangat Rendah
2	> 43,75% - 62,50%	Rendah
3	> 62,50% - 81,25%	Tinggi
4	> 81,25% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Wibhawani 2012

B. Landasan Teori

Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggungjawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI 2004). Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang 2000).

Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 butir 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Depdagri 1999). Pengunjung apotek yang bertujuan untuk mendapatkan barang (obat) atau memakai jasa apoteker juga merupakan konsumen.

Apotek berfungsi sebagai tempat apoteker berpraktek, namun apoteker tidak bisa mengesampingkan aspek bisnisnya. Maka kepuasan konsumen tetap menjadi salah satu aspek yang harus di perhatikan agar bisnis terus berjalan. Dalam praktik kefarmasian, konsumen apotek atau pasien berhak mendapatkan :

- a. Informasi obat sekurang-kurangnya cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.
- b. Konseling mengenai sediaan farmasi, pengobatan, dan perbekalan kesehatan lainnya sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah.
- c. Monitoring penggunaan obat
- d. Edukasi apabila pasien ingin melakukan swamedikasi
- e. Pelayanan residensial (*home care*) khususnya pasien lansia atau penyakit kronis.

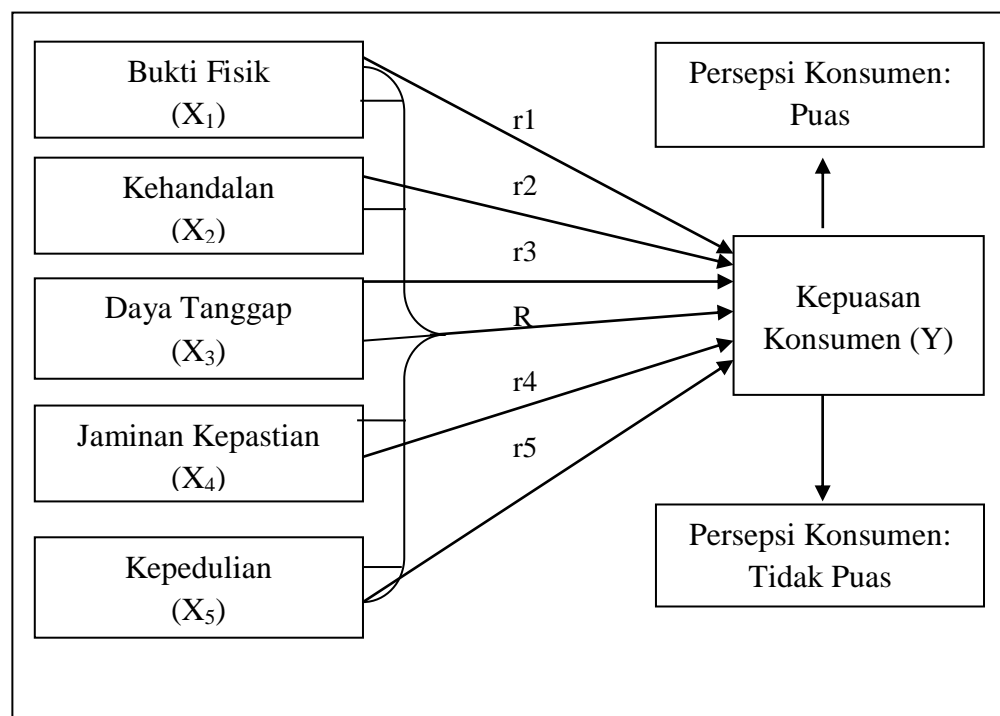
Dengan demikian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Sari 2008).

Berdasarkan uraian tersebut, beberapa indikator yang digunakan dirasa sangat berpengaruh dalam aspek-aspek penilaian: Bukti fisik yakni penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi gedung yang bagus, peralatan komputer yang canggih, dan seragam petugas apotek yang menarik. Keandalan yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat), kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen. Misalnya ketepatan waktu pelayanan dan tanpa kesalahan. Daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Kemampuan untuk mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jaminan kepastian mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Kepedulian meliputi pemahaman pemberian

perhatian secara individual kepada konsumen, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan konsumen (Kotler 1997).

C. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan tinjauan kepustakaan dan landasan teori, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

Kerangka pikir penelitian ini yaitu dengan lima variabel *independent* (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) dan suatu variabel *dependent* (Y).

r_1 : koefisien korelasi antara X_1 dan Y

r_2 : koefisien korelasi antara X_2 dan Y

r_3 : koefisien korelasi antara X_3 dan Y

r_4 : koefisien korelasi antara X_4 dan Y

r_5 : koefisien korelasi antara X_5 dan Y

Y : Kepuasan Konsumen

R : Koefisien korelasi antara $X_1, X_2, X_3,$ dan X_4 secara bersama-sama dengan Y

Hubungan antara $(X_1 - Y); (X_2 - Y); (X_3 - Y); (X_4 - Y); (X_5 - Y)$ adalah hubungan korelasi sederhana.

Tingkat kepuasan pasien atau konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi kinerja yang telah diberikan oleh Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang mereka inginkan dengan menggunakan metode *servqual*. Persepsi kinerja yang mereka terima jika lebih kecil atau berada dibawah harapan pasien rawat jalan maka mereka akan merasa tidak puas, tetapi jika sebaliknya kinerja memenuhi harapan pelanggan maka mereka akan merasa puas dan jika persepsi atau kinerja yang diberikan melebihi dari harapan pasien atau konsumen apotek, maka mereka akan merasa puas atau senang terhadap kualitas pelayanan jasa di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor (Kotler *and* Keller, 2006).

Penelitian ini menggunakan analisis *gap (gap analysis)*. Kesenjangan *gap* menggambarkan selisish antara persepsi pasien atau konsumen apotek terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dengan harapan pasien atau konsumen apotek terhadap kualitas pelayanan. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, sedangkan angka positif menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi.

$$G = P - E$$

Dimana :

G = Kesenjangan (*gap*)

P = Persepsi pasien terhadap pelayanan (*perception of delivered*)

E = Harapan pasien terhadap pelayanan (*expectation of service*)

D. Hipotesis

Hipotesis dari penelitian Analisis *Gap* Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek menurut dimensi *SERVQUAL* adalah:

1. Mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
2. Mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
3. Besarnya persentase kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dipengaruhi oleh dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian dapat dihitung.
4. Ada perbedaan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada. Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2004).

Penelitian ini dilakukan melalui survey langsung di lapangan. Data diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang memuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2009). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli obat di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016.

2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2009). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah konsumen yang membeli obat di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor pada bulan Februari-Maret 2016.

C. Variabel Penelitian

1. Klasifikasi variabel

- a. Variabel utama. Pelayanan kefarmasian merupakan variabel utama pada penelitian “Analisis *Gap* Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor”.
- b. Variabel bebas. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian.
- c. Variabel terikat. Variabel terikat (*dependent*) adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

2. Definisi operasional variabel

Definisi variabel-variabel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Dimensi bukti fisik adalah persepsi pasien terhadap aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, meliputi peralatan medis yang lengkap, fasilitas fisik gedung yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang rapi dan bersih serta lokasi yang strategis di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

- b. Dimensi kehandalan adalah persepsi pasien terhadap apotek dalam mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan, meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dan keakuratan penanganan/pengadministrasian dokumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
- c. Dimensi daya tanggap adalah persepsi pasien terhadap keinginan dalam menyediakan jasa/pelayanan yang dibutuhkan pasien meliputi kesediaan pegawai dalam membantu pasien dengan cepat dan kejelasan informasi waktu penyampaian jasa di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
- d. Dimensi jaminan kepastian adalah persepsi pasien terhadap sumber daya yang dimiliki apotek dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya para petugas di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
- e. Dimensi kepedulian adalah persepsi pasien terhadap kemudahan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen, meliputi perhatian khusus kepada pasien, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam menjalin relasi di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
- f. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang pelayanan di apotek meliputi dimensi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian (Kotler 2001), di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

3. Pengukuran variabel

Penelitian ini menggunakan pengukuran terstruktur dengan kuisioner. Pengukuran variabel jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, kinerja tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, kemampuan berkomunikasi menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel dalam skala *likert* akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang cepat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiono 2009).

Penelitian ini menggunakan skala *likert* lima poin, dengan nilai dari 1 sampai 5 yang bergerak mulai dari jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang masing-masing diberi nilai. Responden diharapkan mampu memilih satu titik dalam interval yang menunjukkan pendapatnya (Pratama 2011).

Tabel 2. Skala pengukuran menurut *likert*

Skala	Pernyataan positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak Tahu	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: (Nazir 1999)

Pengukuran indikator variabel dapat dijelaskan dalam tabel 2.

Tabel 3. Variabel-variabel dan indikator kuisioner penelitian

Variabel	Tolak Ukur	Skala
Bukti fisik (X1)	Perlengkapan Apotek, seragam/penampilan petugas yang rapi, kebersihan Apotek	Skala Likert
Kehandalan (X2)	Pelayanan yang cepat, informasi tentang obat yang akurat, dan kesesuaian pemberian obat	Skala Likert
Daya tanggap (X3)	Pelayanan yang tanggap, penjelasan tentang penggunaan obat, tanggap menjawab pertanyaan konsumen, memahami keadaan konsumen	Skala Likert
Jaminan kepastian (X4)	Pengetahuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya oleh konsumen	Skala Likert
Kepedulian (X5)	Komunikasi yang mudah dan akrab dan memahami kebutuhan pasien	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Mendapatkan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif	Skala Likert

Sumber: (Kurniawan dan Chabib yang telah dimodifikasi 2010)

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2016 di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

E. Subjek Penelitian

Subyek penelitian ini menggunakan :

1. Kriteria inklusi

- a. Pasien atau konsumen yang sudah pernah datang lebih dari sekali ke Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dan bersedia menjadi responden.
- b. Pasien atau konsumen berumur 18-60 tahun.
- c. Pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.

2. Kriteria eksklusi

- a. Pasien atau konsumen yang tidak bersedia menjadi responden.
- b. Pasien atau keluarga yang berasal dari pegawai Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
- c. Pasien atau konsumen kerja sama dari Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

F. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan responden dilakukan secara *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara total sampling dan *purposive sampling* yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu dan kriteria yang telah ditentukan pada konsumen Apotek Kampung Arab Tanjung Selor pada saat penelitian berlangsung dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono 2009).

G. Teknik Analisa Data

1. Uji instrumen

Uji instrumen adalah proses untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket atau kuesioner, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Uji ini diantaranya:

- a. Uji validitas, validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Butir kuesioner dikatakan valid jika

pertanyaan pada suatu butir kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh butir kuesioner tersebut (Santoso 2002). Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya satu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,2704. Menurut (Santoso 2002) uji validitas dapat diukur dengan membandingkan r hasil dengan r tabel (r *product moment*) dimana jika r hasil $>$ r tabel, data valid dan jika r hasil $<$ r tabel maka data tidak valid. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *corrected item-total correlation* (Priyatno 2010).

- b. Uji reliabilitas, digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula belah dua dari *spearman-brown*, *formula rulon*, *formula flanagan*, *cronbach's alpha*, dan metode formula KR-

20, KR-21, dan metode *anova hoyn*. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode *cranbach's alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik (Priyatno 2010). Suatu butir kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso 2002).

Rumus realibilitas dengan metode *alpha* (Priyatno 2010) dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k+1} \right] + \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_b^2 = Varian total

2. Uji asumsi dasar

Uji ini diantaranya:

- a. Uji Normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah populasi dan data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau rasio (Priyatno, 2010). Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Cara

menganalisisnya dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan: jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Priyatno, 2010).

b. Uji linearitas, bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam menganalisis korelasi atau regresi linear. Uji linearitas dibagi menjadi:

1. Analisis regresi linear sederhana yaitu hubungan secara linear antara satu variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel *independen* mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan variabel *independent* dengan variabel *dependen* apakah positif atau negatif. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bx$$

Keterangan:

Y' : Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

x : Variabel *independen*

a : Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Nilai a dan b dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\Sigma y)(\Sigma x^2) - (\Sigma x)(xy)}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

$$b = \frac{(\Sigma xy) - (\Sigma x)(y)}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

2. Analisis regresi linear berganda. Analisis ini diantaranya:

- a. Analisis korelasi berganda (R), digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Rumus korelasi ganda dengan dua variabel *independent* adalah:

$$R_{y.X_1X_2} = \sqrt{\frac{(r_{xy_1})^2 + (r_{xy_2})^2 + 2(r_{xy_1})(r_{xy_2})(r_{x_1y_1})}{1 - (r_{x_1y_2})^2}}$$

Keterangan:

$R_{y.X_1.X_2}$: Korelasi variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan Y

r_{yx_1} : Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X_1 dengan Y

r_{yx_2} : Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X_2 dengan Y

$r_{x_1x_2}$: Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X_1
dengan X_2 (Priyatno, 2010)

Menurut Priyatno (2010) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dinyatakan pada tabel berikut:

Tabel 4. Interpretasi koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono 2004)

- b. Analisis determinasi (R^2), digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variabel *independen* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependen*. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, atau variasi variabel *independen* yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel *dependen*. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* adalah sempurna, atau variasi *independen* yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi

variabel *dependen*. Rumus mencari koefisien determinasi dengan dua variabel *independen* adalah:

$$R^2 = \frac{(r_{xy_1})^2 + (r_{xy_2})^2 + 2(r_{xy_1})(r_{xy_2})(r_{x_1y_1})}{1 - (r_{x_1y_2})^2}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

r_{yx_1} : Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X_1
dengan Y

r_{yx_2} : Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X_2
dengan Y

$r_{x_1x_2}$: Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X_1
dengan X_2 (Waluyo, 2013)

- c. Uji koefisien regresi secara *parsial* (Uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara *parsial* berpengaruh signifikansi terhadap variabel *dependen* (Y).

Rumus *t* hitung pada analisis regresi adalah:

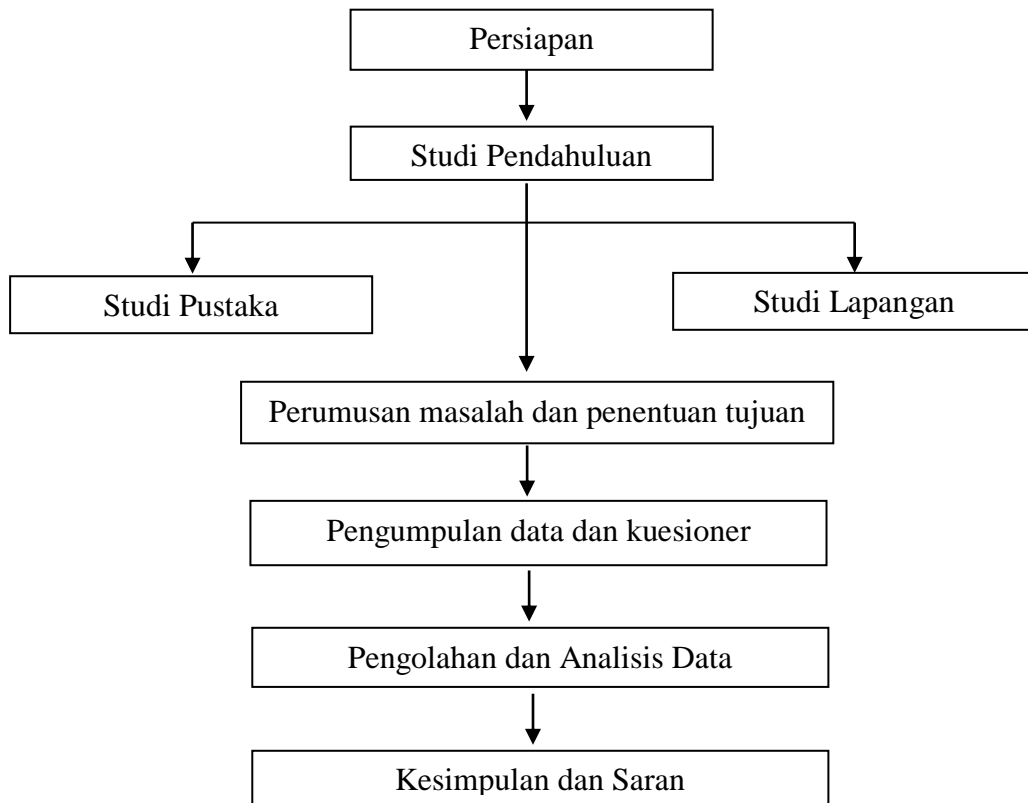
$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

keterangan:

b_i = Koefisien regresi variabel *i*

S_{b_i} = Standar error variabel *i* (Priyatno2010)

H. Jalannya Penelitian



Gambar 2. Diagram alur jalannya penelitian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor

Tahun 2016

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016. Data penelitian ini diperoleh menggunakan teknik kuesioner yaitu dengan memberikan kuesioner langsung kepada pasien (konsumen) atau yang mewakili pasien. Data penelitian yang didapatkan kemudian dianalisis dengan tujuan untuk mengetahui dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Sebelum diedarkan secara resmi, kuesioner tersebut akan diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada 30 responden. Adapun langkah-langkah analisisnya sebagai berikut.

A. Uji Instrumen

Uji instrumen adalah proses untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, untuk mengetahui isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliable. Jika butir-butir sudah valid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa untuk mengukur faktornya (Santoso 2002). Hasil uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas

Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel (Priyatno 2010). Batas nilai minimal korelasi untuk uji coba 30 responden adalah 0,2407. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas pada program *SPSS version 17* yaitu *corrected item-total correlation*.

Hasil uji validitas dari butir-butir pernyataan kuesioner sebagai berikut:

1. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner. Berdasarkan hasil uji validitas alat ukur kuesioner yang dilakukan terhadap 30 pasien atau konsumen Apotek Kampung Arab Tanjung Selor terhadap enam dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, kepedulian dan kepuasan pasien
 - a. Alat ukur kuesioner bukti fisik (X_1)

TABEL 5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi bukti fisik

No	Butir Pertanyaan Dimensi Bukti Fisik	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Koefesien Korelasi " r " Kritis	Status
1	Pertanyaan 1	0,728	0,2407	Valid
2	Pertanyaan 2	0,818	0,2407	Valid
3	Pertanyaan 3	0,767	0,2407	Valid
4	Pertanyaan 4	0,711	0,2407	Valid
5	Pertanyaan 5	0,879	0,2407	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 5 hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi bukti fisik tersebut, komponen pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 memiliki nilai *corrected item correlation* yang lebih besar dari koefesien korelasi “r” kritis 0,2407 yakni masing-masing secara berurutan memiliki nilai sebesar 0,728; 0,818; 0,767; 0,711 dan 0,879. Hal ini menunjukkan bahwa kelima item-item pernyataan alat ukur kuesioner untuk dimensi pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid.

b. Alat ukur kuesioner kehandalan (X_2)

Tabel 6. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi kehandalan

No	Butir Pertanyaan Dimensi Kehandalan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Koefesien Korelasi "r" Kritis	Status
1	Pertanyaan 1	0,709	0,2407	Valid
2	Pertanyaan 2	0,250	0,2407	Valid
3	Pertanyaan 3	0,669	0,2407	Valid
4	Pertanyaan 4	0,859	0,2407	Valid
5	Pertanyaan 5	0,516	0,2407	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 6 hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi kehandalan tersebut, komponen pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 memiliki nilai *corrected item correlation* yang lebih besar dari koefesien korelasi “r” kritis 0,2407 yakni masing-masing secara berurutan memiliki nilai sebesar 0,709; 0,250; 0,669; 0,859 dan 0,516. Hal ini menunjukkan bahwa kelima item-item pernyataan alat ukur kuesioner untuk dimensi pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid.

c. Alat ukur kuesioner daya tanggap (X_3)

Tabel 7. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi daya tanggap

No	Butir Pertanyaan Dimensi Daya Tanggap	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Koefesien Korelasi "r" Kritis	Status
1	Pertanyaan 1	0,750	0,2407	Valid
2	Pertanyaan 2	0,728	0,2407	Valid
3	Pertanyaan 3	0,729	0,2407	Valid
4	Pertanyaan 4	0,744	0,2407	Valid
5	Pertanyaan 5	0,440	0,2407	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 7 hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi daya tanggap tersebut, komponen pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 memiliki nilai *corrected item correlation* yang lebih besar dari koefesien korelasi "r" kritis 0,2407 yakni masing-masing secara berurutan memiliki nilai sebesar 0,750; 0,728; 0,729; 0,744 dan 0,440. Hal ini menunjukkan bahwa kelima item-item pernyataan alat ukur kuesioner untuk dimensi pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid.

d. Alat ukur kuesioner jaminan kepastian (X_4)

Tabel 8. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi jaminan kepastian

No	Butir Pertanyaan Dimensi Jaminan Kepastian	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Koefesien Korelasi "r" Kritis	Status
1	Pertanyaan 1	0,608	0,2407	Valid
2	Pertanyaan 2	0,629	0,2407	Valid
3	Pertanyaan 3	0,891	0,2407	Valid
4	Pertanyaan 4	0,681	0,2407	Valid
5	Pertanyaan 5	0,726	0,2407	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 8 hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi jaminan kepastian tersebut, komponen pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 memiliki nilai *corrected item correlation* yang lebih besar dari koefisien korelasi “r” kritis 0,2407 yakni masing-masing secara berurutan memiliki nilai sebesar 0,608; 0,629; 0,891; 0,681 dan 0,726. Hal ini menunjukkan bahwa kelima item-item pernyataan alat ukur kuesioner untuk dimensi pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid.

e. Alat ukur kuesioner kepedulian (X_5)

Tabel 9. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi kepedulian

No	Butir Pertanyaan Dimensi Kepedulian	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Koefisien Korelasi "r" Kritis	Status
1	Pertanyaan 1	0,627	0,2407	Valid
2	Pertanyaan 2	0,687	0,2407	Valid
3	Pertanyaan 3	0,819	0,2407	Valid
4	Pertanyaan 4	0,846	0,2407	Valid
5	Pertanyaan 5	0,858	0,2407	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 9 hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi kepedulian tersebut, komponen pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 memiliki nilai *corrected item correlation* yang lebih besar dari koefisien korelasi “r” kritis 0,2407 yakni masing-masing secara berurutan memiliki nilai sebesar 0,627; 0,687; 0,819; 0,846 dan 0,858. Hal ini menunjukkan bahwa kelima item-item pernyataan alat ukur kuesioner untuk dimensi pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid.

2. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kepuasan pasien

Tabel 10. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kepuasan pasien

No	Butir Pertanyaan Dimensi Sikap Tenaga Farmasi	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Koefesien Korelasi "r" Kritis	Status
1	Kepuasan 1	0,807	0,2407	Valid
2	Kepuasan 2	0,537	0,2407	Valid
3	Kepuasan 3	0,583	0,2407	Valid
4	Kepuasan 4	0,500	0,2407	Valid
5	Kepuasan 5	0,537	0,2407	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 10 hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja kepuasan pasien tersebut, komponen pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 memiliki nilai *corrected item correlation* yang lebih besar dari koefesien korelasi "r" kritis 0,2407 yakni masing-masing secara berurutan memiliki nilai sebesar 0,807; 0,537; 0,583; 0,500 dan 0,537. Hal ini menunjukkan bahwa kelima item-item pernyataan alat ukur kuesioner untuk dimensi pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid.

3. Uji reliabilitas alat ukur kuesioner

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji ini menggunakan metode pengujian *cronbach's alpha* (α), suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) > 0,6.

Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner kinerja, harapan, dan kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner

No	Alat Ukur Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas Kritis	Status
1	Kuesioner:			
	a. Bukti Fisik	0,909	0,6	Reliabel
	b. Kehandalan	0,793	0,6	Reliabel
	c. Daya Tanggap	0,854	0,6	Reliabel
	d. Jaminan Kepastian	0,874	0,6	Reliabel
	e. Kepedulian	0,906	0,6	Reliabel
2	Kepuasan Pasien	0,785	0,6	Reliabel

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Hasil perhitungan *reliability analysis* dengan menggunakan SPSS *Versi 17 for window release* menyatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian masing-masing nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,909; 0,793; 0,854; 0,874 dan 0,906 dimana nilainya positif dan lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa alat ukur kuesioner dimensi-dimensi kualitas pelayanan untuk harapan dinyatakan reliabel.

Hasil perhitungan *reliability SPSS versi 17 for window release* menyatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor adalah sebesar 0,785 dimana nilainya positif dan lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa alat ukur kuesioner untuk kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dinyatakan reliabel.

B. Deskripsi Sampel

Sampel dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

4. Klasifikasi responden berdasarkan umur

Umur responden mempengaruhi daya tangkap terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga farmasi. Umur responden juga dapat mempengaruhi pola pikir, sikap, serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi. Distribusi frekuensi responden menurut umur dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 12. Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<20 Tahun	4	3,8%
21-40 Tahun	79	75,2%
41-60 Tahun	20	19,0%
>60 Tahun	2	1,9%
Total	105	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden. Usia pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor persentase terbesar adalah pasien yang berusia sekitar 21-40 tahun yang berjumlah 79 responden atau sebesar 75,2%. Hal ini disebabkan karena usia produktif masih memperhatikan tentang kesehatan.

5. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini akan dipengaruhi pengambilan keputusan serta bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	35	33,3%
Perempuan	70	66,7%
Total	105	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden. Pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 70 responden atau sebesar 66,7%. Hal ini disebabkan karena perempuan pada umumnya menuntut untuk lebih dilayani dengan baik dari pada laki-laki yang umumnya biasa saja menanggapi terhadap pelayanan yang diberikan.

6. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang. Tingkat pendidikan terakhir responden sangat berpengaruh terhadap daya tangkap terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga farmasi sehingga akan mempengaruhi dalam penerimaan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh farmasis kepada responden. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	4	3,8%
SMP	8	7,6%
SMA	49	46,7%
Akademi/Diploma	9	8,6%
Sarjana	35	33,3%
Total	105	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 105 responden. Pendidikan terakhir pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor persentase yang terbesar adalah pasien yang memiliki pendidikan terakhir SMA yang berjumlah 49 responden atau sebesar 46,7%. Hal ini disebabkan karena mahal biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengenyam bangku pendidikan hingga perguruan tinggi sehingga membuat masyarakat tidak memiliki pilihan lain kecuali tidak bersekolah.

7. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	23	21,9%
Pegawai Swasta	30	28,6%
Wirausaha	6	5,7%
Pelajar/Mahasiswa	36	34,3%
Lain-lain	10	9,5%
Total	105	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 105 responden. Pekerjaan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor persentase yang terbesar adalah pasien yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa yang berjumlah sebanyak 36 responden atau sebesar 34,3%. Hal ini disebabkan karena banyak pasien yang berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa datang ke dokter gigi untuk perawatan gigi dan mulut.

C. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan metode analisis linier sederhana dan analisis linier berganda dalam upaya membuktikan hipotesis penelitian. Analisis dilaksanakan dengan *SPSS version 17*. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data deskriptif kinerja terhadap dimensi kualitas pelayanan

Pernyataan alat ukur kinerja dalam penelitian ini terdapat 25 (dua puluh lima) butir item pernyataan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian. Setiap dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) butir item pernyataan untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan presentase jawaban responden terhadap kinerja dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Jumlah dan Persentase Responden Terhadap Kinerja

Butir Pernyataan	Jumlah dan Persentase Responden terhadap Kinerja berdasarkan Skor Jawaban							
	SS	%	S	%	TS	%	STS	%
Dimensi 1.1	16	15,2	60	57,1	28	26,7	1	1,0
Dimensi 1.2	13	12,4	51	48,6	39	37,1	2	1,9
Dimensi 1.3	11	10,5	67	63,8	27	25,7	0	0
Dimensi 1.4	23	21,9	76	72,4	5	4,8	1	1,0
Dimensi 1.5	13	12,4	76	72,4	16	15,2	0	0
Dimensi 2.1	3	2,9	76	72,4	26	24,8	0	0
Dimensi 2.2	5	4,8	98	93,3	2	1,9	0	0
Dimensi 2.3	4	3,8	90	85,7	11	10,5	0	0
Dimensi 2.4	8	7,6	75	71,4	22	21,0	0	0
Dimensi 2.5	6	5,7	91	86,7	8	7,6	0	0
Dimensi 3.1	10	9,5	84	80,0	11	10,5	0	0
Dimensi 3.2	16	15,2	87	82,9	2	1,9	0	0
Dimensi 3.3	18	17,1	62	59,0	22	21,0	3	2,9
Dimensi 3.4	13	12,4	86	81,9	6	5,7	0	0
Dimensi 3.5	13	12,4	88	83,8	3	2,9	1	1,0
Dimensi 4.1	11	10,5	80	76,2	14	13,3	0	0
Dimensi 4.2	18	17,1	86	81,9	1	1,0	0	0
Dimensi 4.3	28	26,7	72	68,6	5	4,8	0	0
Dimensi 4.4	16	15,2	82	78,1	7	6,7	0	0
Dimensi 4.5	15	14,3	88	83,8	2	1,9	0	0
Dimensi 5.1	13	12,4	91	86,7	1	1,0	0	0
Dimensi 5.2	13	12,4	74	70,5	18	17,1	0	0
Dimensi 5.3	18	17,1	73	69,5	14	13,3	0	0
Dimensi 5.4	15	14,3	86	81,9	4	3,8	0	0
Dimensi 5.5	17	16,2	77	73,3	11	10,5	0	0

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Keterangan:

Arti kode SS adalah jawaban sangat setuju. Arti kode S adalah jawaban setuju, arti kode TS adalah tidak setuju dan arti kode STS adalah sangat tidak setuju.

2. Hasil analisis data deskriptif kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Pernyataan alat ukur kepuasan pasien dalam penelitian ini terdapat 6 (enam) item pernyataan yang terdiri dari 5 (lima) item pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian. dan 1 (satu) pernyataan tentang kepuasan pasien secara keseluruhan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan presentase jawaban responden terhadap kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dapat dilihat pada tabel 17.

Tabel 17. Jumlah dan persentase responden terhadap kepuasan

Butir Pernyataan	Jumlah dan Persentase Responden terhadap Kinerja berdasarkan Skor Jawaban							
	SS	%	S	%	TS	%	STS	%
Kepuasan Pasien	8	7,6	88	83,8	9	8,6	0	0
Kepuasan Pasien	3	2,9	93	88,6	9	8,6	0	0
Kepuasan Pasien	4	3,8	94	89,5	7	6,7	0	0
Kepuasan Pasien	4	3,8	82	78,1	19	18,1	0	0
Kepuasan Pasien	11	10,5	81	77,1	13	12,4	0	0

Sumber; data primer yang sudah diolah 2016

Keterangan:

Arti kode SP adalah jawaban sangat puas, arti kode P adalah puas, arti kode TP adalah tidak puas dan arti kode STP adalah dangat tidak puas.

Berdasarkan tabel 17 tentang hasil perhitungan jumlah dan presentase jawaban responden terhadap pernyataan alat ukur kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor, maka dapat diketahui atau digambarkan hal-hal sebagai berikut:

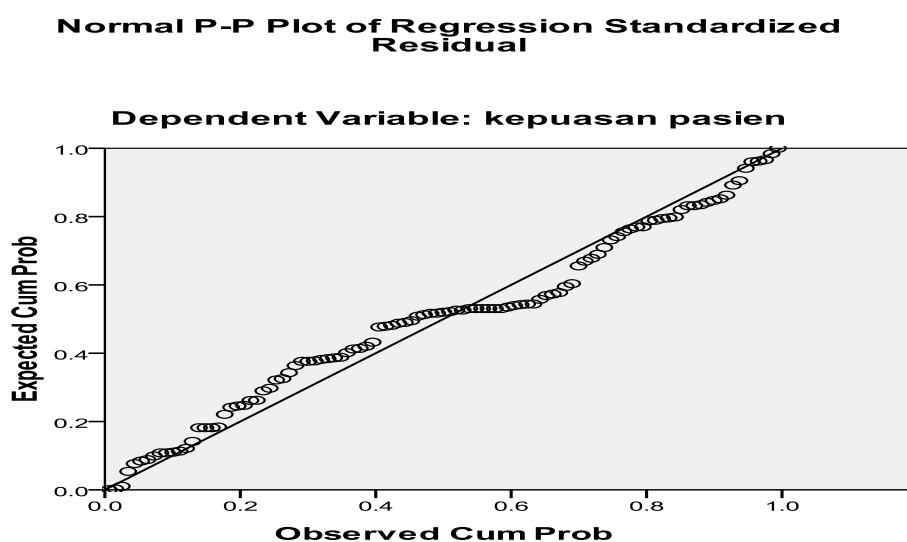
1. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien 1, tentang pasien merasa puas atas bukti fisik di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Jumlah dan persentase jawaban dari 105 responden adalah sebanyak 8 responden atau sebesar 7,6% menyatakan sangat puas dan sebanyak 88 responden atau sebesar 83,8% menyatakan puas dan sebanyak 9 responden atau sebesar 8,6% responden menyatakan tidak puas atas pernyataan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan puas atas bukti fisik dan oleh tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
2. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien 1, tentang pasien merasa puas atas kehandalan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Jumlah dan persentase jawaban dari 105 responden adalah sebanyak 3 responden atau sebesar 2,9% menyatakan sangat puas dan sebanyak 93 responden atau sebesar 88,6% menyatakan puas dan sebanyak 9 responden atau sebesar 8,6% responden menyatakan tidak puas atas pernyataan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan puas atas kehandalan oleh tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
3. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien 1, tentang pasien merasa puas atas daya tanggap di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Jumlah dan persentase jawaban dari 105 responden adalah sebanyak 4 responden atau sebesar 3,8%

menyatakan sangat puas dan sebanyak 94 responden atau sebesar 89,5% menyatakan puas dan sebanyak 7 responden atau sebesar 6,7% responden menyatakan tidak puas atas pernyataan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan puas atas daya tanggap oleh tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

4. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien 1, tentang pasien merasa puas atas jaminan kepastian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Jumlah dan persentase jawaban dari 105 responden adalah sebanyak 4 responden atau sebesar 3,8% menyatakan sangat puas dan sebanyak 82 responden atau sebesar 78,1% menyatakan puas dan sebanyak 19 responden atau sebesar 18,1% responden menyatakan tidak puas atas pernyataan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan puas atas jaminan kepastian oleh tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
5. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien 1, tentang pasien merasa puas atas kepedulian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Jumlah dan presentase jawaban dari 105 responden adalah sebanyak 11 responden atau sebesar 10,5% menyatakan sangat puas dan sebanyak 81 responden atau sebesar 77,1% menyatakan puas dan sebanyak 13 responden atau sebesar 12,4% responden menyatakan tidak puas atas pernyataan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan puas atas kepedulian oleh tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

3. Hasil uji asumsi dasar

a. Uji normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Normalitas variabel-variabel pengganggu ini dapat dilihat pada diagram *Normal P-P plot of regression standardized residual* berikut:



Gambar 3. Normal P-P plot of regression standardized residual

Variabel-variabel pengganggu akan dinyatakan terdistribusi secara normal atau mendekati normal bila gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Terlihat dalam diagram *normal P-P plot of regression standardized residual* diatas, data tersebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan variabel-variabel pengganggu terdistribusi secara normal dengan demikian syarat normalitas bagi model regresi terpenuhi.

b. Uji linieritas, bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai

persyaratan dalam analisis korelasi. Korelasi dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

- a. Analisis regresi *linier* sederhana yaitu hubungan secara *linier* antara satu variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y). Hasil analisis regresi *linier* sederhana sebagai berikut:

Tabel 18. Correlation

		Correlations					
		Kepuasan Pasien	Bukti Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan Kepastian	Kepedulian
Pearson Correlation	kepuasan pasien	1.000	.269	.643	.426	.397	.474
	bukti fisik	.269	1.000	.304	.569	.444	.548
	Kehandalan	.643	.304	1.000	.445	.457	.487
	daya tanggap	.426	.569	.445	1.000	.595	.594
	jaminan kepastian	.397	.444	.457	.595	1.000	.590
	Kepedulian	.474	.548	.487	.594	.590	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pasien	.	.003	.000	.000	.000	.000
	bukti fisik	.003	.	.001	.000	.000	.000
	Kehandalan	.000	.001	.	.000	.000	.000
	daya tanggap	.000	.000	.000	.	.000	.000
	jaminan kepastian	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Kepedulian	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	kepuasan pasien	105	105	105	105	105	105
	bukti fisik	105	105	105	105	105	105
	Kehandalan	105	105	105	105	105	105
	daya tanggap	105	105	105	105	105	105
	jaminan kepastian	105	105	105	105	105	105
	Kepedulian	105	105	105	105	105	105

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

Berdasarkan hasil penelitian dari penulis, hasil analisis dapat diketahui tingkat hubungannya dengan melihat pada tabel 18 (interpretasi koefisien korelasi) dan hasilnya sebagai berikut:

1. Antara faktor X1 atau bukti fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,269 yang terletak pada interval 0,20-0,399 berarti tingkat hubungannya rendah. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik dan oleh tenaga farmasi kepada pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor kurang memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
2. Antara faktor X2 atau kehandalan dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,643 yang terletak pada interval 0,60-0,799 berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan oleh tenaga farmasi kepada pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
3. Antara faktor X3 atau daya tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,426 yang terletak pada interval 0,40-0,599 berarti tingkat hubungannya sedang. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap oleh tenaga farmasi kepada pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

4. Antara faktor X4 atau jaminan kepastian dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,397 yang terletak pada interval 0,20-0,399 berarti tingkat hubungan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan kepastian oleh tenaga farmasi kepada pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor kurang memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
5. Antara faktor X5 atau kepedulian dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,474 yang terletak pada interval 0,40-0,599 berarti tingkat hubungannya sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian oleh tenaga farmasi kepada pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Semua angka probabilitas (*sig*) adalah $0,000 < 0,05$ berarti semua variabel-variabel secara nyata berkorelasi.

b. Analisis regresi linier berganda

1. Analisis korelasi berganda (*R*), digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (*Y*). Koefesien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (*Y*). Hasil analisis korelasi ganda sebagai berikut:

Tabel 19. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.675 ^a	.455	.428	1.130	.455	16.545	5	99	.000	1.769

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, bukti fisik, jaminan kepastian, daya tanggap

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

Hasil analisis korelasi ganda (R) diperoleh angka 0,675 yang berada di antara 0,60-0,799 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara faktor individu, pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien dan diperoleh angka R^2 sebesar 42,8% kepuasan pasien dapat ditentukan oleh faktor pelayanan kefarmasian yang diberikan.

- Uji koefisien regresi secara bersama-sama atau *simultan* (Uji F), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama sebagai berikut:

Tabel 20. ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.636	5	21.127	16.545	.000 ^a
	Residual	126.422	99	1.277		
	Total	232.057	104			

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, bukti fisik, jaminan kepastian, daya tanggap

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

Hasil penelitian penulis dengan uji analisis regresi linier berganda dengan uji *ANOVA* (*F value*) dapat dilihat pada *output ANOVA* dari data analisis regresi linier berganda di atas. Berdasarkan *output* diperoleh nilai $F=16,545\%$ dengan tingkat signifikansi (*p value*) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 berarti H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa faktor jenis bukti fisik, faktor kehandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan kepastian, dan faktor kepedulian secara bersama-sama atau simultan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

3. Uji koefisien regresi secara *parsial* (Uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara *parsial* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (*Y*). Hasil analisis uji koefisien regresi *parsial* (Uji *t*) sebagai berikut:

Tabel 21. Hasil Analisis Regresi

Model		T	Sig.
1	(Constant)	1.695	.093
	bukti fisik	-.603	.548
	Kehandalan	5.835	.000
	daya tanggap	1.083	.281
	jaminan kepastian	.136	.892
	Kepedulian	1.669	.098

a. Dependen Variabel : Kepuasan Pasien

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

Tabel 21 menunjukkan kehandalan mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan secara *parsial* kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan bukti fisik, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian mempunyai signifikansi $>0,05$, hal ini menunjukkan secara *parsial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

D. Analisis *Gap* Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Kesenjangan *gap* lima dimensi kualitas pelayanan adalah *gap* dalam pelayanan yang menggambarkan selisih antara harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor terhadap kualitas pelayanan. Idealnya nilai *gap* antara kinerja dan harapan adalah nol. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi tersebut. Angka positif atau *gap* akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi.

Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dapat dilihat pada tabel 22.

Tabel 22. Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja	Harapan
1	Bukti Fisik	2,91	3,41
2	Kehandalan	2,91	3,46
3	Daya Tanggap	3,03	3,49
4	Jaminan Kepastian	3,11	3,50
5	Kepedulian	3,05	3,49

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 22, lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dapat dilihat bahwa kinerja masih berada di bawah harapan responden.

Urutan kinerja dari yang terbesar sampai yang terkecil berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan kepastian, kepedulian, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik dengan urutan nilai dari yang terbesar hingga yang terkecil secara berurutan yaitu 3,11; 3,05; 3,03; 2,91; dan 2,91.

Adapun dari nilai *gap* yang diperoleh untuk kelima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 23. Perhitungan *gap*

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan <i>Gap</i> (Rerata Kinerja-Rerata Harapan)	<i>Gap</i>	Peringkat
1	Kehandalan	2,91 - 3,46	-0,55	1
2	Bukti Fisik	2,91 - 3,41	-0,50	2
3	Daya Tanggap	3,03 - 3,49	-0,46	3
4	Kepedulian	3,05 - 3,49	-0,44	4
5	Jaminan Kepastian	3,11 - 3,50	-0,39	5

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

1. *Gap* dimensi bukti fisik

Berdasarkan tabel 23 pada hasil perhitungan analisis *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi bukti fisik berada pada urutan peringkat kedua. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi bukti fisik menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 2,91 dan nilai harapan sebesar 3,41 sehingga terjadi

gap sebesar -0,50. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

2. *Gap* dimensi kehandalan

Berdasarkan tabel 23 pada hasil perhitungan analisis *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi kehandalan berada pada urutan peringkat kesatu. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi kehandalan menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 2,91 dan nilai harapan sebesar 3,46 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,55. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi kehandalan belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

3. *Gap* dimensi daya tanggap

Berdasarkan tabel 23 pada hasil perhitungan analisis *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi daya tanggap berada pada urutan peringkat ketiga. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi daya tanggap menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,03 dan nilai harapan sebesar 3,49 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,46. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi

daya tanggap belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

4. *Gap* dimensi jaminan kepastian

Berdasarkan tabel 23 pada hasil perhitungan analisis *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi jaminan kepastian berada pada urutan peringkat kelima. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi jaminan kepastian menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,11 dan nilai harapan sebesar 3,50 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,39. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *assurance* jaminan kepastian belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

5. *Gap* dimensi kepedulian

Berdasarkan tabel 23 pada hasil perhitungan analisis *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi kepedulian berada pada urutan peringkat keempat. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi kepedulian menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,05 dan nilai harapan sebesar 3,49 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,44. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi

kepedulian belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Berdasarkan hasil penelitian perhitungan *gap* terhadap nilai sebagai berikut: Bukti fisik dengan nilai *gap* -0,50; kehandalan dengan nilai *gap* -0,55; daya tanggap dengan nilai *gap* -0,46; jaminan kepastian dengan nilai *gap* -0,39; dan kepedulian dengan nilai *gap* -0,44.

Kehandalan merupakan *gap* terbesar pada kelima dimensi berarti perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut dengan cara memperbaiki sikap tenaga farmasi dengan lebih ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

Bukti fisik yang merupakan *gap* terbesar kedua sehingga perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut untuk memperbaiki kinerja dengan cara tenaga farmasi dan karyawan Apotek Kampung Arab berpenampilan rapi, sopan dan keserasian seragam dan memiliki tanda pengenal.

Daya tanggap yang merupakan *gap* terbesar ketiga perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut untuk memperbaiki kinerja tenaga farmasi dengan cara memberikan pelayanan dengan lebih cepat lagi dan tenaga farmasi harus lebih teliti dan bersifat proaktif saat memberikan pelayanan kefarmasian.

Jaminan kepastian dan kepedulian merupakan *gap* yang terkecil pada kelima dimensi pelayanan kefarmasian, maka disarankan untuk tetap mempertahankan dan menambah penguasaan ilmu, teknik komunikasi tenaga farmasi dan karyawan dengan konsumen Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

E. Analisis Tingkat Kesesuaian

1. Kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

Berikut adalah tabel-tabel presentase kesesuaian antara tingkat kinerja dengan harapan pasien terhadap 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Semakin besar persentasenya maka semakin tinggi pula tingkat kesesuaiannya antara tingkat kinerja dengan harapan pasien. Tabel distribusi skor dari kinerja di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor terhadap dimensi kualitas pelayanan dan tabel distribusi skor dari harapan pasien rawat jalan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor terhadap 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian.

a. Rata-rata untuk skor pada komponen bukti fisik

Berdasarkan tabel 24 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi bukti fisik sebesar 85,1% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi bukti fisik pasien merasa belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi bukti fisik ini dapat bersumber pada fasilitas fisik yang kurang memadai dari Apotek Kampung Arab Tanjung Selor misalnya gedung dan tempat parkir yang kurang memadai, sehingga menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

Tabel 24. Skor pada komponen bukti fisik

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi bukti fisik						
1	Apotek Kampung Arab tidak memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu.	301	2,866	350	3,333	85,9
2	Apotek Kampung Arab memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet.	285	2,714	364	3,466	78,3
3	Tenaga farmasi dan karyawan Apotek Kampung Arab berpenampilan rapi, sopan dan keserasian seragam dan memiliki tanda pengenal.	299	2,847	359	3,419	83,2
4	Papan nama Apotek Kampung Arab terlihat jelas, letak Apotek di tempat yang strategis di kota Tanjung Selor.	331	3,152	357	3,400	92,7
5	Kebersihan Apotek Kampung Arab, penataan obat yang rapi, serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, koran, brosur obat, tempat sampah dan informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan.	312	2,971	364	3,466	85,7
Rata-rata bukti fisik			2,910		3,416	85,1

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

b. Rata-rata untuk skor pada komponen kehandalan

Berdasarkan tabel 25 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi kehandalan sebesar 84,3% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi kehandalan, pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor belum merasa puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi kehandalan dapat bersumber pada pelayanan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang dirasakan pasien tidak sabar dalam menjelaskan informasi obat serta dinilai belum dapat memberikan rasa percaya diri dalam memberikan informasi obat dan ketepatan

waktu dalam memberikan pelayanan kefarmasian sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

Tabel 25. Rata-rata komponen penilaian kehandalan

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi kehandalan						
1	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.	292	2,780	365	3,476	79,9
2	Pelayanan di Apotek Kampung Arabteliti dalam memberikan obat.	318	3,028	368	3,504	86,4
3	Tenaga farmasi bersifat proaktif dan berpengalaman luas dalam memberikan informasi obat.	308	2,933	363	3,457	84,8
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tidak sabar dalam menjelaskan informasi obat.	301	2,866	361	3,438	83,3
5	Tenaga farmasi membrikan rasa percaya diri dalam memberikan informasi obat.	313	2,980	360	3,428	86,9
Rata-rata kehandalan			2,917		3,460	84,3

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

c. Rata-rata untuk skor pada komponen daya tanggap

Berdasarkan tabel 26 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi daya tanggap sebesar 86,8% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi daya tanggap, pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang dirasakan oleh pasien pelayanan tidak sesuai nomor antrian dan tidak sesuai dengan kedatanganya sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

Tabel 26. Rata-rata skor pada komponen daya tanggap

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi daya tanggap						
1	Pasien datang petugas di Apotek Kampung Arab dengan cepat memberikan pelayanan, petugas sangat cepat dalam menyediakan obat yang ingin di beli pasien, dan petugas Apotek melakukan proses transaksi pembelian, dan pembayaran kepada pasien atau konsumen dengan cepat.	314	2,990	371	3.533	84,6
2	Saya senang bila setelah pemberian obat diberikan informasi yang lengkap tentang obat tersebut.	329	3.133	379	3,609	86,8
3	Pelayanan di Apotek Kampung Arab tidak sesuai nomor antrian dan tidak sesuai dengan kedatangannya.	305	2,904	358	3,409	85,1
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab bersedia menerima saran dari pasien atau konsumen	322	3,066	363	3,457	88,6
5	Tenaga farmasi memberikan pelayanan dengan cepat dalam memberikan informasi obat.	323	3,076	364	3,466	88,7
Rata-rata daya tanggap			3,033		3,494	86,8

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

d. Rata-rata untuk skor pada komponen jaminan kepastian

Berdasarkan tabel 27 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi jaminan kepastian sebesar 88,8% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi jaminan kepastian, pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor merasa belum puas. Ketidak puasan pasien pada dimensi jaminan kepastian ini dapat bersumber pada pelayan kefarmasian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang dirasakan oleh pasien dapat berupa ketersediaan atau kelengkapan obat kurang baik serta sikap dan perilaku tenaga farmasi atau petugas di Apotek Kampung Arab kurang meyakinkan.

Tabel 27. Rata-rata pada komponen jaminan kepastian

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi jaminan kepastian						
1	Ketersediaan atau kelengkapan obat di Apotek Kampung Arab baik. Dan petugas memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada.	312	2,971	376	3,580	82,9
2	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di Apotek Kampung Arab terjamin (tidak <i>expired date</i> dan kemasan tidak rusak).	332	3,161	366	3,485	90,7
3	Informasi obat diberikan tenaga farmasi kepada pasien singkat dan jelas.	338	3,219	368	3,504	91,8
4	Sikap dan perilaku tenaga farmasi atau petugas di Apotek Kampung Arab menyakinkan.	324	3,085	366	3,485	88,5
5	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien atau konsumen dalam memberikan pelayanan informasi obat.	328	3,123	363	3,457	90,3
Rata-rata jaminan kepastian			3,111		3,502	88,8

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

e. Rata-rata untuk skor pada komponen kepedulian

Berdasarkan tabel 28 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi kepedulian sebesar 87,2% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi kepedulian pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor merasa belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi Kepedulian ini dapat bersumber pada pelayanan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang dirasakan oleh pasien dimana pelayanan Apotek Kampung Arab Tanjung Selor kurang ramah dan senyum sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

Tabel 28. Rata-rata skor pada komponen kepedulian

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi kepedulian						
1	Petugas Apotek Kampung Arab bersedia menjawab pertanyaan pasien atau konsumen.	327	3,114	363	3,457	88,8
2	Pelayanan di Apotek Kampung Arab ramah dan senyum.	310	2,952	374	3,561	82,8
3	Apotek Kampung Arab tidak memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien atau konsumen.	319	3,038	369	3,514	86,4
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tanggap terhadap apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien saat membeli obat.	326	3,104	366	3,485	89,0
5	Pelayanan di Apotek Kampung Arab kapanpun siap memberi informasi obat.	321	3,057	365	3,476	87,9
Rata-rata kepedulian			3,053		3,498	87,2

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

f. Rata-rata untuk skor pada komponen kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 29 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi kepuasan pasien sebesar 86,0% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor merasa belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi kepuasan pasien ini dapat bersumber pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor yang dirasakan oleh pasien keefektifan waktu yang digunakan tenaga farmasi untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan informasi obat yang sebaik mungkin belum tercapai sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

Tabel 29. Rata-rata skor pada komponen kepuasan pasien

No	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Dimensi kepuasan pasien						
1	Petugas Apotek Kampung Arab bersedia menjawab pertanyaan pasien atau konsumen.	314	2,990	357	3,400	87,9
2	Pelayanan di Apotek Kampung Arab ramah dan senyum.	309	2,942	357	3,400	86,5
3	Apotek Kampung Arab tidak memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien atau konsumen.	312	2,971	362	3,447	86,1
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tanggap terhadap apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien saat membeli obat.	300	2,857	360	3,428	83,3
5	Pelayanan di Apotek Kampung Arab kapanpun siap memberi informasi obat.	313	2,980	363	3,457	86,2
Rata-rata kepuasan pasien			2,948		3,426	86,0

Sumber: data primer yang sudah diolah 2016

2. Perbedaan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima dan yang diharapkan

Perbedaan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan (*expected service*) pada dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian oleh konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dapat dihitung dengan uji *independent samples test*. Hasil uji *independent samples test* dapat dilihat pada tabel 30.

Tabel 30. Uji *independent samples test*

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	t	Sig (2-tailed)
1	Bukti Fisik	-6.577	0.000
2	Kehandalan	-11.907	0.000
3	Daya Tanggap	-8.748	0.000
4	Jaminan Kepastian	-8.393	0.000
5	Kepedulian	-13,049	0.000

Sumber: data primer yang telah diolah 2016

Berdasarkan tabel 30 hasil uji *independent samples test* menunjukkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan ada perbedaan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terletak dari pengumpulan data, dimana pengumpulan data menggunakan kuesioner mempunyai banyak kelemahan, salah satunya responden terkadang menjawab dengan maksud menyenangkan hati peneliti. Penelitian ini dilakukan hanya bulan Februari sampai Maret Tahun 2016 di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor dengan jumlah pasien atau konsumen yang menjadi responden sebanyak 105.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi kehandalan mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan secara *parsial* kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan bukti fisik, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian mempunyai signifikansi 0,548, 0,281, 0,892, dan $0,098 \geq 0,05$, hal ini menunjukkan secara *parsial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
2. Mutu pelayanan kefarmasian dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan kepedulian mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.
3. Persentase kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian secara berurutan sebagai berikut 85,1%; 84,3%; 86,8%; 88,8%; 87,2% dan kepuasan pasien 86,0% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi.

4. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan kefarmasian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien atau konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk pengembangan dan peningkatan kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016 penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi kehandalan merupakan *gap* terbesar, maka disarankan karyawan dalam melayani pasien atau konsumen, dengan cara memperbaiki sikap tenaga farmasi dan karyawan Apotek Kampung Arab Tanjung Selor lebih ramah, sopan, dan sabar dalam memberikan pelayanan kefarmasian.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan kepastian, dan kepedulian merupakan *gap* yang terkecil, maka disarankan untuk tetap memperkecil *gap* dan menambah penguasaan ilmu, teknik komunikasi tenaga farmasi dan karyawan dengan konsumen Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim., 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen*. <http://id.wikipedia.org/wiki/informasi> (17November 2015).
- Anief, M., 2000, *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*.
- Anief, M., 2005, *Manajemen Farmasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 2-3, 117-120. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 31.
- Anonim. 1993. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per/X/1993, tentang Ketentuandan Tata Cara Pemberian Ijin Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim. 1980. Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan No.1027/Kep/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim., 2008, *Pedoman Pelaksanaan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)*, Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Crosby, P. B., *Quality is free : the art of making quality certain*, New York :McGraw-Hill, 1979.
- Commission International Accreditation Standards for Hospitals 2ndEdition*. United States of America: Joint Commission International.
- Depkes, 2009b, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*, 5-6, Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta.
- Depdagri, 1999*. Departemen Ilmu Sosial Ekonomi, Survei Sosial Ekonomi
- DuwiPriyatno. 2010.*Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data. Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta
- Gujarati, 1978, *Analisis Statistik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta,8.
- Ghozali., 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, UniversitasDiponegoro, Semarang. Diterjemahkan oleh Imam.

- Grace., 2010, *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Metode Servqual di RSUD Moewardi Surakarta*, Universitas Setia Budi Surakarta. Surakarta.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang. 2008. *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*, USU Press, Medan. Griffin, Jill, 2003
- Hartono, 1998, *Manajemen Apotek*, Depot Informasi Obat, Tomang Raya, Jakarta, 6, 28.
- Hendroyono., 2005, *Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery*<http://www.Irckesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf> di akses tanggal 20 November 2015.
- Hansen, Mowen, (1994), *Management Accounting*, 3thed, South-Western.
- Hartati, Sri dan Sari Iswanti. 2008. *Sistem Pakar dan Pengembangannya*. Yogyakarta:
- Junaidi, 2007, *Kepuasan Konsumen Di Apotek*. Edisi pertama. Jakarta.
- Juran, J.M. and Frank M. Gyrna. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3rd ed., McGraw-Hill, New York.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. (2002)*. Joint
- Kotler, P., 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1, Edisi 9, PT Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 8, Diterjemahkan oleh Sihombing, D., Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2001, *Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004, Keputusan Menteri No. 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan.*
- Natalisa., 2007, *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*, Jurnal Management dan Bisnis Sriwijaya.
- Nurrohmah, 2005, *Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kepentingan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988, "Servqual: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.

- Pratama Rahardja dan Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*, Lembaga Penerbit FE UI, 2008.
- Prasetyo, R., 2005, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen*, Tesis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Rahmulyono, A., 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman* (Skripsi), Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Roemer, Howard I, 1993, *National Health System of The World*, Volume II, Oxford University Press, New York, USA.
- Saifuddin, A., 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 4-6, 78. Yogyakarta, 30.
- Sugiyono. 2004. *Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Rosda: Bandung
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. Winkel, W. S. (1987).
- Suryadi, 2001, *Biaya atau Kepuasan Pasien*, (online), ([http : www.pdpersi.co.id](http://www.pdpersi.co.id)).
- Tjiptono, Fandy., 1996. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi pertama. Yogyakarta.
- Triadmojo, 2006, *Faktor Penentu Kepuasan Konsumen Di Apotek*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Umar, M., 2005, *Manajemen Apotek Praktis*, Cetakan I, Ar-Rohman, Surakarta, 67- 68, 74.
- WHO, 1990, *The Role of the Pharmacist in The Health Care System*, 10-12, WHO, Geneva.
- Wibhawani, G.A. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012*.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000, *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc.

Lampiran 1. Surat ijin penelitian



Nomor : 1395/A10 – 4/26.01.16
 Hal : Penelitian Tugas Akhir

Surakarta, 26 Januari 2016

Kepada Yth. Apoteker Pengelola
 Apotek Kampung Arab
 Tanjung Selor

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk memperoleh ijin :

- Program penelitian pengambilan data Analisis Gap Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016.

Mengenai prosedur dan biaya kami mengikuti sesuai prosedur dan kebijakan yang ada bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM	HP
1	Irpan	18123574A	

Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.



Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

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



Jl. Let. Jend. Sutoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax. 0271-853275
 Homepage www.setiabudi.ac.id, e-mail usbsolo@yahoo.com

Lampiran 2. Surat Ijin Pengantar Penelitian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor

	Apotek Kampung Arab Jl. Sudirman No. 102 Tanjung Selor Bulungan –Kalimantan Utara Telp. 0552 21227. Fax. 0552 21227	 yayasan MITRA keluarga Tanjung Selor
---	---	---

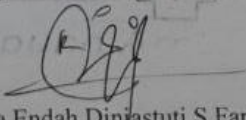
No : 5/Apotek-KA/II/2016
Lamp : -
Perihal : Balasan Permohonan Studi Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Farmasi USB
Di – Tempat

Menindak lanjuti Surat No : 1395/A10-4/26.01.2016 tertanggal 26 Januari 2016, perihal Permohonan Ijin Studi Penelitian dengan ini kami pada prinsipnya tidak keberatan / dapat menerima penelitian yang saudara ajukan mengenai waktu penelitian sesuai dengan waktu yang diajukan:

Nama : **Irpan**
NIM : **18123574A**
Pendidikan : **Fakultas Farmasi USB**
Judul : **"ANALISIS GAP PENGARUH MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI APOTEK KAMPUNG ARAB
TANJUNG SELOR TAHUN 2016"**

Demikian pemberitahuan yang kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Tanjung Selor, 1 Februari 2016
Apoteker Pengelola Apotek,

Raditya Endah Dinastuti S.Farm.,Apt

Lampiran 3. Kuesioner penelitian sebelum pengujian**FAKULTAS FARMASI**

Kepada Yth:**Bapak/ Ibu/ Saudara /Saudari Responden****di tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana farmasi di fakultas farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, dengan judul “**Analisis GAP Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016**”, maka saya harap kesediaan Bapak/ ibu/ saudara/ saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan dalam penyusunan skripsi. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Irpan

18123574A

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda contreng (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia :
4. Status anda : Pasien Mewakili pasien
5. Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
6. Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Wirausaha
 Lain-lain (.....)
7. Pendapatan perbulan :

KUISIONER

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan anda:

SS = Sangat Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

A. *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Apotek Kampung Arab tidak memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu.	1	2	3	4
2	Apotek Kampung Arab memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet.	4	3	2	1
3	Tenaga farmasi dan karyawan Apotek Kampung Arab berpenampilan rapi, sopan dan keserasian seragam dan memiliki tanda pengenal.	4	3	2	1
4	Papan nama Apotek Kampung Arab terlihat jelas, letak Apotek di tempat yang strategis di kota Tanjung Selor.	4	3	2	1
5	Kebersihan Apotek Kampung Arab, penataan obat yang rapi, serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, koran, brosur obat, tempat sampah dan informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan.	4	3	2	1

B. Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.	4	3	2	1
2	Pelayanan di Apotek Kampung Arab teliti dalam memberikan obat.	4	3	2	1
3	Tenaga farmasi bersifat proaktif dan berpengalaman luas dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tidak sabar dalam menjelaskan informasi obat.	1	2	3	4
5	Tenaga farmasi memberikan rasa percaya diri dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1

C. Responsivennes (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pasien datang petugas di Apotek Kampung Arab dengan cepat memberikan pelayanan, petugas sangat cepat dalam menyediakan obat yang ingin di beli pasien, dan petugas Apotek melakukan proses transaksi pembelian, dan pembayaran kepada pasien atau konsumen dengan cepat.	4	3	2	1
2	Saya senang bila setelah pemberian obat diberikan informasi yang lengkap tentang obat tersebut.	4	3	2	1
3	Pelayanan di Apotek Kampung Arab tidak sesuai nomor antrian dan tidak sesuai dengan kedatangannya.	1	2	3	4
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab bersedia menerima saran dari pasien atau konsumen.	4	3	2	1
5	Tenaga farmasi memberikan pelayanan dengan cepat dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1

D. Assurance (Jaminan Kepastian)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Ketersediaan atau kelengkapan obat di Apotek Kampung Arab baik. Dan petugas memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada.	4	3	2	1
2	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di Apotek Kampung Arab terjamin (tidak <i>expired date</i> dan kemasan tidak rusak).	4	3	2	1
3	Informasi obat diberikan tenaga farmasi kepada pasien singkat dan jelas.	4	3	2	1
4	Sikap dan perilaku tenaga farmasi atau petugas di Apotek Kampung Arab menyenangkan.	4	3	2	1
5	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien atau konsumen dalam memberikan pelayanan informasi obat.	4	3	2	1

E. Empathy (Kepedulian)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Apotek Kampung Arab bersedia menjawab pertanyaan pasien atau konsumen.	4	3	2	1
2	Pelayanan di Apotek Kampung Arab ramah dan senyum.	4	3	2	1
3	Apotek Kampung Arab tidak memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien atau konsumen.	1	2	3	4
4	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tanggap terhadap apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien saat membeli obat.	4	3	2	1
5	Pelayanan di Apotek Kampung Arab kapanpun siap memberi informasi obat.	4	3	2	1

F. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas atas pelayanan oleh tenaga farmasi dan petugas di Apotek Kampung Arab.	4	3	2	1
2	Saya merasa puas dengan sikap tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab dalam memberikan informasi obat yang dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya.	4	3	2	1
3	Saya merasa puas dengan kemampuan tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan informasi obat yang sebaik mungkin.	4	3	2	1
4	Saya merasa puas dengan keefektifan waktu yang digunakan tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab dalam pelayanan informasi obat.	4	3	2	1
5	Saya merasa puas berkomunikasi dengan tenaga farmasi dan petugas Apotek Kampung Arab dalam memberikan pelayanan.	4	3	2	1

Lampiran 4. Kuesioner penelitian setelah pengujian**FAKULTAS FARMASI**

Kepada Yth:**Bapak/ Ibu/ Saudara /Saudari Responden****di tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana farmasi di fakultas farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, dengan judul “**Analisis Gap Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Tahun 2016**”, maka saya harap kesediaan Bapak/ ibu/ saudara/ saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan dalam penyusunan skripsi. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Irpan

18123574A

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda centang (✓) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara:

8. Nama :
9. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
10. Usia :
11. Status anda : Pasien Mewakili pasien
12. Pendidikan terakhir : SD Akademi/Diploma
 SMP Sarjana
 SMA
13. Pekerjaan : PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta Wirausaha
 Lain-lain (.....)
14. Pendapatan perbulan :

KUISIONER

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan anda:

SS = Sangat Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

Yang Saya Rasakan

BUKTI FISIK
Pernyataan No. 1 – 5

Yang Saya Harapkan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	2	3	4	1	1. Apotek Kampung Arab tidak memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu.	1	2	3	4
4	3	2	1	4	2. Apotek Kampung Arab memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet.	4	3	2	1
4	3	2	1	4	3. Tenaga farmasi dan karyawan Apotek Kampung Arab berpenampilan rapi, sopan dan keserasian seragam dan memiliki tanda pengenal.	4	3	2	1
4	3	2	1	4	4. Papan nama Apotek Kampung Arab terlihat jelas, letak Apotek di tempat yang strategis di kota Tanjung Selor.	4	3	2	1

4	3	2	1	5. Kebersihan Apotek Kampung Arab, penataan obat yang rapi, serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, koran, brosur obat, tempat sampah dan informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan.	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Yang Saya Rasakan

KEHANDALAN
Pernyataan No. 1 – 5

Yang Saya Harapkan

Yang Saya Rasakan					Yang Saya Harapkan			
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4	3	2	1	1. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor.	4	3	2	1
4	3	2	1	2. Pelayanan di Apotek Kampung Arabteliti dalam memberikan obat.	4	3	2	1
4	3	2	1	3. Tenaga farmasi bersifat proaktif dan berpengalaman luas dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1
1	2	3	4	4. Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tidak sabar dalam menjelaskan informasi obat.	1	2	3	4
4	3	2	1	5. Tenaga farmasi membrikan rasa percaya diri dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1

Yang Saya Rasakan

DAYA TANGGAP
Pernyataan No. 1 – 5

Yang Saya Harapkan

Yang Saya Rasakan					Yang Saya Harapkan			
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4	3	2	1	1. Pasien datang petugas di Apotek Kampung Arab dengan cepat memberikan pelayanan, petugas sangat cepat dalam menyediakan obat yang ingin di beli pasien, dan petugas Apotek melakukan proses transaksi pembelian, dan pembayaran kepada pasien atau konsumen dengan cepat.	4	3	2	1
4	3	2	1	2. Saya senang bila setelah pemberian obat diberikan informasi yang lengkap tentang obat tersebut.	4	3	2	1
1	2	3	4	3. Pelayanan di Apotek Kampung Arab tidak sesuai nomor antrian dan tidak sesuai dengan kedatangannya.	1	2	3	4
4	3	2	1	4. Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab bersedia menerima saran dari pasien atau konsumen.	4	3	2	1
4	3	2	1	5. Tenaga farmasi memberikan pelayanan dengan cepat dalam memberikan informasi obat.	4	3	2	1

Yang Saya Rasakan				JAMINAN KEPASTIAN Pernyataan No. 1 –5	Yang Saya Harapkan			
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4	3	2	1	1. Ketersediaan atau kelengkapan obat di Apotek Kampung Arab baik. Dan petugas memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada.	4	3	2	1
4	3	2	1	2. Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di Apotek Kampung Arab terjamin (tidak <i>expired date</i> dan kemasan tidak rusak).	4	3	2	1
4	3	2	1	3. Informasi obat diberikan tenaga farmasi kepada pasien singkat dan jelas.	4	3	2	1
4	3	2	1	4. Sikap dan perilaku tenaga farmasi atau petugas di Apotek Kampung Arab menyenangkan.	4	3	2	1
4	3	2	1	5. Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien atau konsumen dalam memberikan pelayanan informasi obat.	4	3	2	1

Yang Saya Rasakan

KEPEDULIAN
Pernyataan No. 1 – 5

Yang Saya Harapkan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4	3	2	1	1.	Petugas Apotek Kampung Arab bersedia menjawab pertanyaan pasien atau konsumen.	4	3	2	1
4	3	2	1	2.	Pelayanan di Apotek Kampung Arab ramah dan senyum.	4	3	2	1
1	2	3	4	3.	Apotek Kampung Arab tidak memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien atau konsumen.	1	2	3	4
4	3	2	1	4.	Tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab tanggap terhadap apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien saat membeli obat.	4	3	2	1
4	3	2	1	5.	Pelayanan di Apotek Kampung Arab kapanpun siap memberi informasi obat.	4	3	2	1

Yang Saya Rasakan

KEPUASAN PASIEN
Pernyataan No. 1 – 6

Yang Saya Harapkan


	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4	3	2	1	1.	Saya merasa puas atas pelayanan oleh tenaga farmasi dan petugas di Apotek Kampung Arab.	4	3	2	1
4	3	2	1	2.	Saya merasa puas dengan sikap tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab dalam memberikan informasi obat yang dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya.	4	3	2	1


- | | | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | 3. Saya merasa puas dengan kemampuan tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan informasi obat yang sebaik mungkin. | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | 4. Saya merasa puas dengan keefektifan waktu yang digunakan tenaga farmasi di Apotek Kampung Arab dalam pelayanan informasi obat. | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | 5. Saya merasa puas berkomunikasi dengan tenaga farmasi dan petugas Apotek Kampung Arab dalam memberikan pelayanan. | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |

Lampiran 5. Data try out penelitian

Resp	Variabel Bebas																								Variabel Tergantung						
	Bukti Fisiki					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan Kepastian					Kepedulian					Kepuasan Pasien (Y)					
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
5	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
6	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
10	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3

**Lampiran 7. Surat keterangan selesai penelitian di Apotek Kampung Arab
Tanjung Selor**

 **Apotek Kampung Arab**
Jl. Sudirman No. 102 Tanjung Selor
Bulungan – Kalimantan Utara
Telp. 0552 21227. Fax. 0552 21227

 **yayasan
MITRA**
keluarga
Tanjung Selor

SURAT KETERANGAN
No. 17/Apotek-KA/V/2016


Apoteker Pengelola Apotek Kampung Arab Tanjung Selor, menerangkan bahwa:

Nama : **Irpan**
NIM : **18123574A**
Pendidikan : **Fakultas Farmasi USB**

Tersebut diatas benar-benar telah melakukan Penelitian di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Digunakan untuk menyusun Skripsi dengan Judul **"ANALISIS GAP PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KAMPUNG ARAB TANJUNG SELOR TAHUN 2016"**

Demikian, surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjung Selor, 15 Mei 2016
Apotek Kampung Arab Tanjung Selor
Apoteker Pengelola Apotek,


Raditya Endah Diniastuti S.Farm.,Apt

Lampiran 8. Tabulasi data penelitian

Kinerja petugas Apotek Kampung Arab Tanjung Selor

Resp	Variabel Bebas																				Variabel Tergantung									
	Bukti Fisiki					Kehandalan					Daya Tanggap					Jaminan Kepastian					Kepedulian					Kepuasan Pasien (Y)				
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
6	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

70	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
73	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3		
74	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
78	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
79	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
81	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
85	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
87	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
88	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
89	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
90	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
91	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	

20	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
23	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
24	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
29	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3

70	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
87	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4

Lampiran 11. Total skor tiap variabel

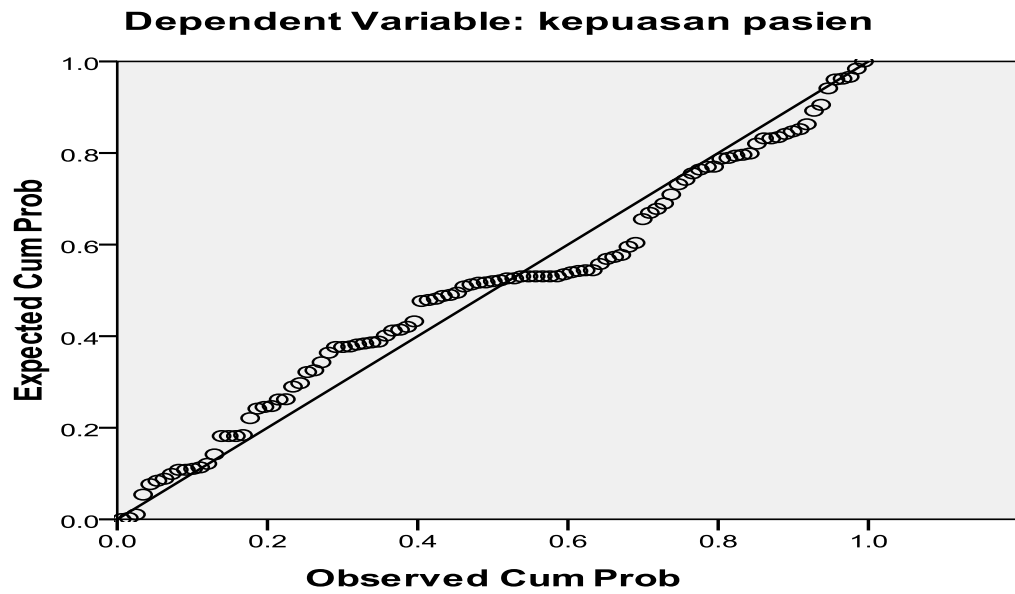
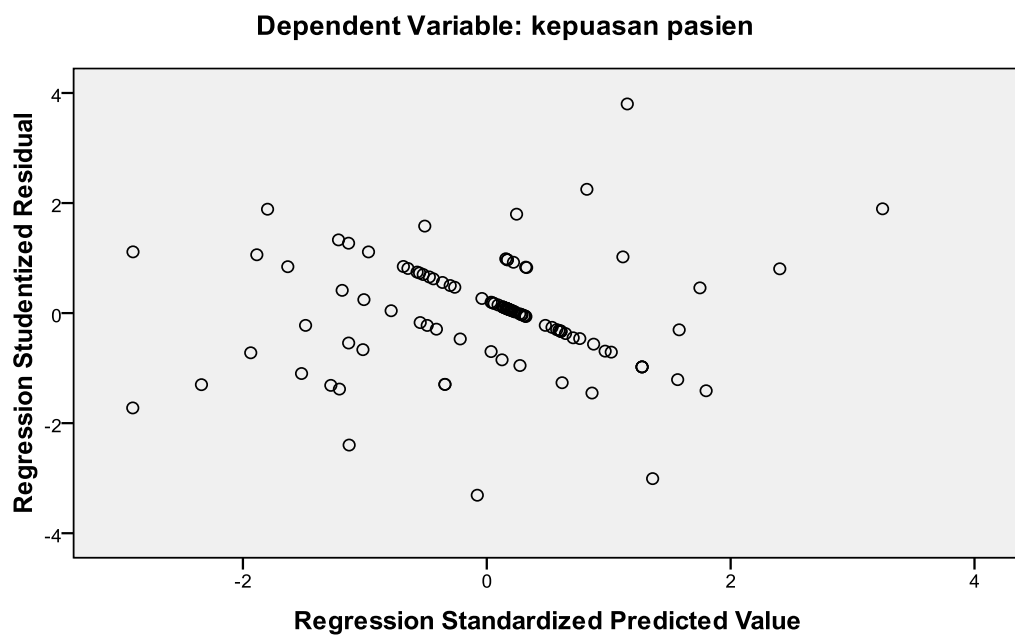
Harapan pasien Apotek Kampung Arab Tanjung Selor

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	17	15	16	17	15	15
2	15	15	15	15	16	15
3	15	15	15	15	15	16
4	20	20	20	20	20	20
5	19	20	19	20	20	20
6	15	15	15	15	15	15
7	15	15	15	15	16	15
8	17	15	16	15	16	15
9	15	15	16	15	17	15
10	16	15	16	15	16	15
11	15	16	16	15	16	16
12	15	15	15	15	15	16
13	15	15	15	15	16	15
14	15	16	16	16	17	15
15	15	16	16	16	16	15
16	15	16	16	15	15	17
17	15	17	16	15	16	15
18	15	15	16	15	15	16
19	16	15	18	15	16	15
20	17	16	16	15	16	15
21	19	20	20	20	20	20
22	20	18	16	17	17	16
23	19	15	16	15	17	16
24	18	16	17	16	15	17
25	15	15	15	15	15	15
26	15	15	15	15	16	15
27	15	15	16	16	16	15
28	16	16	16	15	16	17
29	17	16	17	17	16	15
30	16	15	15	16	16	15
31	20	19	20	20	20	20
32	18	15	16	18	20	18
33	20	20	20	17	20	17
34	20	20	20	20	20	20
35	19	20	20	19	20	19
36	20	20	20	20	20	20
37	19	20	20	20	20	20
38	15	15	15	15	15	15
39	20	20	20	20	20	20
40	20	19	20	20	20	20
41	20	20	20	20	20	20

42	20	20	20	20	20	20
43	16	18	18	20	19	15
44	20	19	20	20	19	16
45	16	20	19	20	15	15
46	15	19	20	20	20	15
47	15	15	15	15	17	19
48	19	19	19	20	19	20
49	16	19	18	20	17	15
50	19	19	19	19	19	18
51	20	20	20	19	20	19
52	19	20	20	20	20	20
53	17	18	17	16	17	16
54	18	18	17	16	17	16
55	19	20	20	20	20	20
56	20	20	20	20	19	20
57	19	20	20	19	19	19
58	15	15	15	15	15	15
59	15	16	15	15	15	15
60	15	15	15	15	15	15
61	18	15	16	15	16	15
62	20	19	19	20	19	20
63	15	17	15	16	16	19
64	19	20	20	19	20	19
65	16	15	15	15	15	15
66	15	15	15	15	15	15
67	15	15	15	15	15	15
68	15	15	15	20	15	15
69	15	15	15	15	15	15
70	16	20	20	19	19	15
71	15	19	20	20	20	20
72	15	20	20	20	20	20
73	16	18	16	20	16	16
74	16	15	18	17	15	16
75	15	15	15	15	17	16
76	15	15	16	15	15	15
77	19	18	20	16	20	18
78	20	20	20	20	18	20
79	18	20	20	20	20	20
80	15	15	15	15	15	19
81	15	15	15	15	15	15
82	20	20	20	20	20	20
83	15	15	15	15	15	15
84	20	20	20	20	20	20
85	15	15	15	15	15	15
86	15	18	20	20	20	15

87	16	15	15	16	15	15
88	16	15	15	20	20	15
89	15	15	16	16	20	16
90	20	20	20	20	20	20
91	15	20	19	20	20	19
92	16	17	20	20	19	15
93	20	20	20	18	20	19
94	15	16	14	17	16	17
95	20	20	20	20	19	20
96	15	15	15	15	15	17
97	16	15	15	15	15	15
98	19	19	19	19	16	15
99	15	15	19	20	20	20
100	19	17	17	17	16	20
101	19	20	20	20	18	19
102	20	20	18	20	20	20
103	20	19	20	20	17	20
104	20	19	20	20	20	20
105	19	20	19	20	20	20

Lampiran 12. Hasil analisis regresi

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Scatterplot**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KepuasanPasien	14.74	1.494	105
BuktiFisik	14.55	2.274	105
Kehandalan	14.59	1.261	105
DayaTanggap	15.17	1.701	105
JaminanKepastian	15.56	1.623	105
Kepedulian	15.27	1.810	105

Correlations

		Kepuasan Pasien	BuktiFisik	Kehandalan	DayaTanggap	JaminanKepastian	Kepedulian
Pearson Correlation	kepuasan pasien	1.000	.269	.643	.426	.397	.474
	bukti fisik	.269	1.000	.304	.569	.444	.548
	kehandalan	.643	.304	1.000	.445	.457	.487
	daya tanggap	.426	.569	.445	1.000	.595	.594
	jaminan kepastian	.397	.444	.457	.595	1.000	.590
	kepedulian	.474	.548	.487	.594	.590	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pasien	.	.003	.000	.000	.000	.000
	bukti fisik	.003	.	.001	.000	.000	.000
	kehandalan	.000	.001	.	.000	.000	.000
	daya tanggap	.000	.000	.000	.	.000	.000
	jaminan kepastian	.000	.000	.000	.000	.	.000
	kepedulian	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	kepuasan pasien	105	105	105	105	105	105
	bukti fisik	105	105	105	105	105	105
	kehandalan	105	105	105	105	105	105
	daya tanggap	105	105	105	105	105	105
	jaminan kepastian	105	105	105	105	105	105
	kepedulian	105	105	105	105	105	105

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.675 ^a	.455	.428	1.130	.455	16.545	5	99	.000	1.769

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, buktifisik, jaminankepastian, dayatanggap

b. Dependent Variable: kepuasanpasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.636	5	21.127	16.545	.000 ^a
	Residual	126.422	99	1.277		
	Total	232.057	104			

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, buktifisik, jaminankepastian, dayatanggap

b. Dependent Variable: kepuasanpasien

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.695	.093
	bukti fisik	-.603	.548
	Kehandalan	5.835	.000
	daya tanggap	1.083	.281
	jaminan kepastian	.136	.892
	Kepedulian	1.669	.098

b. DependenVariabel : KepuasanPasien

*T-Test***Group Statistics**

Bukti fisik	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor kinerja	5	2.91000	.163253	.073009
harapan	5	3.41680	.055115	.024648

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor Equal variances assumed	3.523	.097	-6.577	8	.000
Equal variances not assumed			-6.577	4.900	.001

*T-Test***Group Statistics**

	Kehandalan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	kinerja	5	2.91740	.097359	.043540
	harapan	5	3.46060	.030443	.013615

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
		Equal variances assumed	5.230	.052	-11.907	8
Equal variances not assumed			-11.907	4.775	.000	

*T-Test***Group Statistics**

Daya tanggap		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	kinerja	5	3.03380	.088635	.039639
	harapan	5	3.49480	.077654	.034728

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	Equal variances assumed	.112	.747	-8.748	8	.000
	Equal variances not assumed			-8.748	7.864	.000

*T-Test***Group Statistics**

Jaminan kepastian	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor kinerja	5	3.11180	.092980	.041582
harapan	5	3.50220	.046612	.020846

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
	skor Equal variances assumed	1.575	.245	-8.393	8
Equal variances not assumed			-8.393	5.891	.000

*T-Test***Group Statistics**

Kepedulian		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	kinerja	5	3.05300	.064738	.028952
	harapan	5	3.49860	.040488	.018107

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	Equal variances assumed	.605	.459	-13.049	8	.000
	Equal variances not assumed			-13.049	6.714	.000

Lampiran 13. Tabel t dan r *product moment-1* sisi

df	t	r	df	t	r
1	30.777	0.9511	31	13.095	0.2289
2	18.856	0.8000	32	13.086	0.2254
3	16.377	0.6870	33	13.077	0.2220
4	15.332	0.6084	34	13.070	0.2187
5	14.759	0.5509	35	13.062	0.2156
6	14.398	0.5067	36	13.055	0.2126
7	14.149	0.4716	37	13.049	0.2097
8	13.968	0.4428	38	13.042	0.2070
9	13.830	0.4187	39	13.036	0.2043
10	13.722	0.3981	40	13.031	0.2018
11	13.634	0.3802	41	13.025	0.1993
12	13.562	0.3646	42	13.020	0.1970
13	13.502	0.3507	43	13.016	0.1947
14	13.450	0.3383	44	13.011	0.1925
15	13.406	0.3271	45	13.006	0.1903
16	13.368	0.3170	46	13.002	0.1883
17	13.334	0.3077	47	12.998	0.1863
18	13.304	0.2992	48	12.994	0.1843
19	13.277	0.2914	49	12.991	0.1825
20	13.253	0.2841	50	12.987	0.1806
21	13.232	0.2774	51	12.984	0.1789
22	13.212	0.2711	52	12.980	0.1772
23	13.195	0.2653	53	12.977	0.1755
24	13.178	0.2598	54	12.974	0.1739
25	13.163	0.2546	55	12.971	0.1723
26	13.150	0.2497	56	12.969	0.1708
27	13.137	0.2451	57	12.966	0.1693
28	13.125	0.2407	58	12.963	0.1678
29	13.114	0.2366	59	12.961	0.1664
30	13.104	0.2327	60	12.958	0.1650

Lampiran 14. Gambar pengambilan sampel



