

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

Lokasi dari penelitian ini adalah di Apotek UII Farma. Apotek UII Farma terletak di kompleks kampus terpadu Universitas Islam Indonesia tepatnya di Jalan Kaliurang Km 14,4, merupakan tempat yang strategis karena lokasinya yang dekat dengan komunitas mahasiswa dan masyarakat umum.

Apotek UII Farma mendapat ijin usaha / SIA (Surat Ijin Apotek) pada tanggal 8 Februari 2001 dengan nomor SIA PO.OO.02.VI.3.849, dengan atas nama apoteker Pinus Jumaryanto, S.Si. Apt. Pada perkembangannya, Apotek UII Farma terjadi peralihan APA dari Pinus Jumaryanto, S.Si., Apt. Ke Irin Dwi Andari, S.Si. Apt. yang berarti juga mengubah nomor SIA UII Farma menjadi 503/1215/DSK. UII Farma pertama kali didirikan dengan tujuan sebagai Apotek yang berorientasi pada aspek pendidikan serta sebagai institusi bisnis dari Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia.

Apotek UII Farma merupakan salah satu bagian dari kegiatan bisnis dari PT. UNISIA POLIFARMA. Tugas utama PT UNISIA POLIFARMA adalah berupaya mendukung program pemerintah dalam rangka penyebaran pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat,

disamping menjadikan dirinya sebagai lembaga pelayanan yang profesional, yang mampu memberdayakan potensi internal Universitas Islam Indonesia dan peluang-peluang eksternal yang dapat dijangkau serta dapat memperoleh keuntungan untuk menjadikan sumber dana pengembangan pelayanan dan Operasi Pengurus Harian Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia.

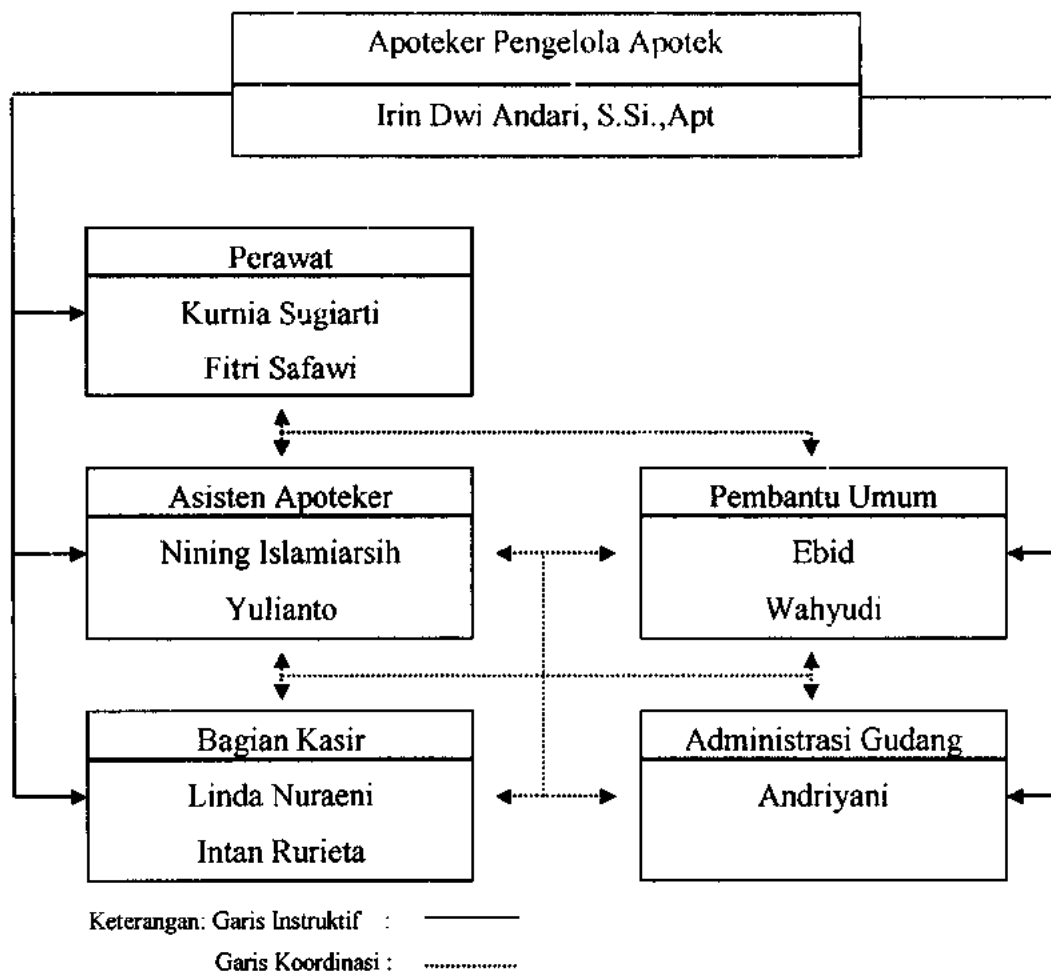
Apotek UII Farma mempunyai berbagai macam fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya antara lain: pemeriksaan kesehatan, konsultasi dokter, konsultasi obat oleh apoteker, pelayanan penjualan obat bebas, penukaran resep dan praktek dokter umum, dokter gigi serta dokter spesialis. Bahkan bagi civitas akademika di lingkungan kampus UII terpadu, baik mahasiswa, dosen maupun karyawan tetap, diberikan pelayanan pemeriksaan dokter dan biaya resep secara gratis.

Seiring dengan perkembangan yang ada, pola pelayanan farmasi telah mengalami pergeseran dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Hal ini menuntut peningkatan kemampuan dan profesionalisme apoteker dan staf lainnya dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Disamping itu juga demi mencapai manajemen mutu yang telah diterapkan oleh Yayasan Badan Wakaf UII maka Apotek UII Farma dituntut untuk dapat senantiasa meningkatkan pelayanan agar dapat menjalankan fungsinya secara optimal baik dari segi profesi maupun dari segi bisnis. Untuk terwujudnya kedua fungsi tersebut maka dibutuhkan pengelolaan yang baik, meliputi

pengelolaan pasien, pengelolaan obat pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan peranan apotek dalam konsep farmasi klinis.

3.1.2. Struktur Organisasi Apotek UII Farma

Apotek UII Farma mempunyai struktur organisasi yang sistematis agar setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab yang jelas sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Struktur organisasi apotek UII Farma adalah sebagai berikut:



Sumber: Apotek UII Farma

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Apotek UII Farma

3.1.3. Deskripsi Pekerjaan Karyawan Apotek UII Farma

Deskripsi pekerjaan yang ada dalam apotek UII Farma adalah sebagai berikut:

1. Apoteker Pengelola Apotek (APA)
 1. Mewakili direktur dalam memimpin seluruh aktivitas apotek dan klinik Unisia Polifarma, termasuk mengkoordinir dan mengawasi dinas kerja dan mengatur daftar giliran dinas.
 2. Mengatur deskripsi pekerjaan karyawan apotek dan klinik Unisia Polifarma serta melakukan evaluasi kinerja karyawan.
 3. Mengusahakan agar apotek dan klinik Unisia Polifarma dapat memberikan hasil yang optimal sesuai dengan rencana kerja dan melakukan kegiatan untuk pengembangan apotek dan klinik Unisia Polifarma.
 4. Bertanggung jawab atas pemesanan barang, pemeliharaan serta pengamanannya, pembuatan *copy* resep, dan melakukan *consignment* dengan pihak pemasok obat.
 5. Mengatur dan mengawasi hasil penjualan obat setiap hari.
 6. Mengintegrasikan data obat dan menginformasikan sepenuhnya kepada pasien, untuk memperoleh cara penggunaan yang baik.
 7. Mengatur dan mengawasi penyimpanan obat serta kelengkapan sesuai dengan syarat-syarat teknis farmasi terutama di ruang peracikan.

8. Menjelaskan kepada pasien tentang aspek obat maupun manfaat dan risikonya terhadap kesehatan pasien atas obat yang dikonsumsinya melalui Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE).
 9. Mempertimbangkan usul dan saran dari karyawan dan konsumen untuk perbaikan pelayanan serta kemajuan apotek dan klinik Unisia Polifarma.
 10. Penyimpanan dan pengamanan dokumen apotek dan klinik Unisia Polifarma.
 11. Mengupayakan implementasi Sistem Manajemen Mutu di Unisia Polifarma.
 12. Bertanggung jawab kepada Direktur PT. Unisia Polifarma.
2. Asisten Apoteker (AA)
1. Melayani setiap pengunjung apotek baik resep maupun HV.
 2. Mengusahakan setiap pasien yang datang ke apotek pulang dengan membawa obat, menghindari penolakan setiap ada resep yang masuk, jika tidak ada obatnya diusahakan membeli di apotek lain.
 3. Bertanggung jawab terhadap penjualan obat-obat psikotropika dan narkotika.
 4. Membuat statistik resep, laporan psikotropika dan narkotika serta obat KB.
 5. Merekap buku resep, register narkotika dan psikotropika.

6. Bertanggung jawab terhadap penyimpanan resep, dengan membendel setiap resep tiap bulan, untuk resep psikotropika dan narkotika disendirikan.
 7. Bertanggung jawab terhadap stok lemari, obat di kulkas, lemari psikotropika dan narkotika jika terjadi ketidakcocokan antara jumlah barang dengan angka yang tertulis di kartu stok. Pengecekan dilakukan seminggu sekali.
 8. Mengelola uang display / pajangan
 9. Melakukan pengecekan terhadap obat-obat resep yang stoknya menipis kemudian mencatat di buku defecta.
3. Bagian Kasir
1. Bertanggung jawab terhadap uang kasir jika terjadi uang hilang.
 2. Membuat laporan serah terima uang kasir setiap terjadi pergantian shift.
 3. Mencatat setiap ada barang yang terjual dibuku barang HV (obat bebas), G (obat keras), dan OWA (obat wajib apotek).
 4. Membuat laporan penjualan tiap shift.
 5. Menjaga kebersihan dan kerapian etalase.
 6. Bertanggung jawab menata dan membersihkan barang-barang yang ada di etalase depan dari debu dan kotoran setiap pagi.
 7. Bertanggung jawab terhadap nota baik penjualan cash atau kredit.
 8. Memisahkan nota HV dan OWA.
 9. Meminimalkan / kontrol uang sisa

4. Bagian Administrasi dan Gudang

1. Mencatat faktur setiap barang datang di buku gudang, buku pembelian dan memasukkan ke software.
2. Melakukan pengecekan terhadap obat-obat bebas / HV, yang stoknya menipis kemudian mencatatnya di buku defecta / buku habis.
3. Mengarsip faktur lunas dan faktur tembusan untuk tiap-tiap PBF.
4. Memberi harga setiap ada barang datang, jika ada perubahan harga maka barang yang sudah ada disesuaikan harganya dengan harga baru.
5. Mengecek kelengkapan-kelengkapan administratif apotek (SP, *copy* resep, faktur penjualan, etiket, plastik, dan lain-lain), jika ada yang habis segera melapor untuk segera dipesan.
6. Mencatat setiap ada pelunasan di buku gudang.
7. Mengecek stok barang di gudang.
8. Bertanggung jawab terhadap buku hutang dan piutang.

5. Perawat

1. Melayani semua pasien baik internal maupun eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu; mahasiswa: gratis untuk jasa medis dokter umum maupun spesialis dan membayar obat sesuai resep; karyawan: gratis untuk jasa dokter umum beserta obatnya (obat generik), gratis untuk jasa layanan dokter spesialis dengan membayar obat sesuai dengan resep (obat paten); umum: jasa medis untuk dokter umum bertarif Rp 7.500, membayar obat sesuai dengan resep, untuk jasa layanan dokter spesialis bertarif Rp 20.000 dan membayar obat

sesuai dengan resep; Panti Asuhan Nurul Yasmin: jasa medis dokter umum sebesar Rp 2000 dan membayar obat sesuai dengan resep (obat generik). Khusus untuk pasien karyawan akan direkap tiap bulan per fakultas, yang periksa ke dokter umum atau dokter spesialis beserta identitas dan terapi obatnya.

2. Mengisi lembar catatan pasien tiap hari lengkap dengan identitas (karyawan, mahasiswa, dan umum), diagnosa, dan terapi obat.
 3. Mengecek dokter jaga setiap hari, jika terjadi keterlambatan 15 menit segera menghubungi koordinator dokter yang bersangkutan untuk meminta pengganti.
 4. Bertanggung jawab terhadap absen dokter dan honor dokter setiap hari.
 5. Membantu tugas dokter jika diperlukan.
6. Pembantu Umum
1. Membersihkan seluruh ruangan di apotek dan etalase-etalase obat, meja, kursi, kaca-kaca jendela serta membersihkan halaman dan lingkungan apotek setiap hari.
 2. Menjaga kebersihan dan keindahan taman setiap hari.
 3. Menyusun, menata, dan membersihkan obat-obatan yang ada di etalase maupun di gudang dari debu dan kotoran setiap hari.
 4. Membuat minuman untuk seluruh karyawan apotek dan dokter jaga setiap pagi / sore serta jika ada tamu yang berkunjung ke apotek.
 5. Membantu asisten apoteker dalam menyiapkan resep obat racikan.

6. Membantu pekerjaan lain seperti bayar listrik dan telpon, mengantar surat undangan, mengambil tagihan, dan lain-lain.
7. Membuka dan menutup apotek setiap pagi dan malam, mengecek dan memastikan semua pintu dan *rolling door* sudah terkunci dengan baik.
8. Membersihkan kulkas dan kamar mandi minimal seminggu sekali.

3.1.4. Sistem Pengelolaan Apotek UII Farma

Apoteker Pengelola Apotek (APA) sebagai perwakilan dari Dirut PT Unisia Polifarma mempunyai wewenang dalam mengelola kegiatan operasional Apotek UII Farma dan berhak menentukan kebijaksanaan terhadap semua kegiatan yang menyangkut kelangsungan Apotek UII Farma sesuai dengan apa yang telah diamanatkan oleh hasil Rapat Umum Pemegang Saham PT. Unisia Polifarma. APA dalam mengelola apotek dibantu oleh dua orang asisten apoteker dan tenaga kerja lainnya.

Kegiatan di Apotek UII Farma meliputi pengadaan, pengelolaan, dan penyimpanan perbekalan farmasi, penjualannya, administrasinya, serta pengelolaan obat golongan narkotika dan psikotropika, pelayanan klinik terpadu untuk mahasiswa, karyawan, dosen Universitas Islam Indonesia, serta pengembangan Apotek UII Farma.

Jam kerja di Apotek UII Farma dilaksanakan setiap hari dari jam 08.00 – 21.00. Apotek tidak buka pada hari Minggu dan hari libur nasional. Disamping itu, masa libur apotek juga mengikuti kalender akademik yang dimiliki Universitas Islam Indonesia. Jam kerja di Apotek

UII Farma menggunakan metode pembagian shift, dimana dibagi dalam dua shift setiap hari, yaitu shift pertama pukul 08.00 – 14.00 WIB dan shift kedua pukul 14.00 – 21.00 WIB.

1. Resep

Pencatatan dan penyimpanan resep yang masuk dilakukan setiap hari, untuk resep yang mengandung narkotika dan psikotropika dikumpulkan serta dibukukan tersendiri dengan memberi tanda garis bawah pada resep. Untuk narkotika diberi garis warna merah sedangkan psikotropika warna biru. Pengelolaan resep meliputi pengelompokan resep secara eksternal (resep dari dokter praktek selain di Apotek UII Farma) dan resep internal (resep yang berasal dari dokter yang berpraktek di Apotek UII Farma).

Resep dari pasien diberi nomor resep, diberi harga, kemudian pasien membayar sesuai dengan harga obat dalam resep. Kemudian resep dikerjakan, baik itu resep racikan maupun resep obat jadi. Kemudian obat diserahkan kepada pasien dengan memberikan informasi tentang obat tersebut dan menanyakan alamat rumah pasien.

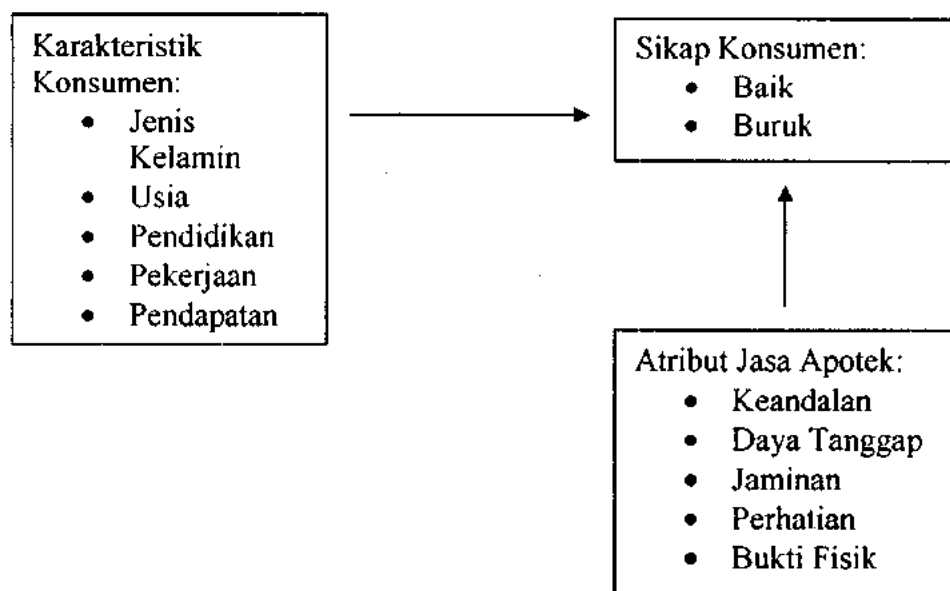
2. Keuangan

Laporan pemasukan keuangan dibuat setiap hari berdasarkan hasil penjualan resep, nota penjualan OWA serta nota penjualan HV dan catatan penjualan HV yang tidak tercantum di nota HV. Uang yang diterima, diambil setelah dikurangkan dari catatan pengeluaran lain-lain serta modal yang tersisa yang dicatat dalam buku kas kecil,

selanjutnya uang yang ada disetorkan ke bank setiap hari dan dapat diambil untuk pembayaran inkaso dan pembelian perbekalan farmasi lainnya serta komoditi obat.

Pengelolaan keuangan dilakukan oleh Direktur Keuangan dan Umum sebagai penanggung jawab serta petugas pelaksana manajemen keuangan PT. Unisia Polifarma. Uang yang masuk dan keluar tersebut dilaporkan dalam laporan keuangan bulanan dan pada akhir tahun dibuat laporan keuangan tahunan yang dilaporkan pada Direktur Utama PT. Unisia Polifarma untuk disampaikan pada acara Rapat Umum Pemegang Saham.

3.2. Kerangka Pemikiran



Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran

3.3. Definisi Operasional Variabel

3.3.1. Responden

1. Jenis Kelamin

Merupakan perbedaan jasmani yang mencirikan apakah responden laki-laki atau perempuan yang memungkinkan adanya perbedaan motivasi dalam penetapan keputusan pembelian.

2. Usia

Merupakan variabel yang dapat menentukan tingkat kematangan berpikir bagi seseorang.

3. Tingkat Pendidikan

Jenjang pendidikan terakhir yang diselesaikan oleh responden. Sikap dan perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya karena perilaku seseorang mencerminkan kemampuan berpikir.

4. Pekerjaan

Pekerjaan dapat menunjukkan kelas sosial seseorang, sedangkan perilaku konsumen antara kelas yang satu akan berbeda dengan kelas sosial yang lain.

5. Tingkat Pendapatan

Jumlah pendapatan per bulan atau pendapatan rata-rata dalam 1 bulan yang diperoleh responden.

3.3.2. Variabel atribut

Variabel atribut jasa dari apotek UII Farma meliputi:

1. Keandalan (*Reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. Perhatian (*Emphaty*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. Bukti Fisik (*Tangible*), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

3.4. Parameter

3.4.1. Responden

1. Jenis kelamin, jenis kelamin dari responden yaitu: laki-laki dan perempuan.
2. Usia, yaitu tingkat usia dari responden yang menjadi konsumen di Apotek UII Farma.
3. Tingkat pendidikan, yaitu tingkat pendidikan terakhir yang diselesaikan oleh responden
4. Pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan dari responden.

5. Tingkat pendapatan, yaitu jumlah penghasilan atau pendapatan setiap bulan dari responden.

3.4.2. Atribut jasa Apotek UII Farma

Atribut jasa Apotek UII Farma yang akan diteliti meliputi:

1. Keandalan (*Reliability*), penilaian terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
 1. Karyawan yang berkualitas
 2. Karyawan yang profesional dalam bekerja
 3. Mengutamakan kepentingan konsumen
 4. Kualitas pelayanan yang sama kepada setiap konsumen
 5. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen
 6. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan konsumen
 7. Memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada setiap konsumen
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), penilaian terhadap kesigapan dan kecepatan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 1. Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan
 2. Kecepatan apoteker dalam meramu obat resep
 3. Kesigapan karyawan dalam menangani keluhan konsumen
 4. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen
3. Jaminan (*Assurance*), penilaian terhadap kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
 1. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen

2. Ketepatan apoteker dalam meramu obat resep
 3. Kemampuan apoteker dalam meramu obat resep dengan akurat
 4. Konsultasi obat yang ramah oleh apoteker
 5. Konsultasi yang ramah oleh dokter praktek
4. Perhatian (*Emphaty*), penilaian terhadap pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
1. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen
 2. Memberikan perhatian kepada setiap konsumen
 3. Memahami apa yang diinginkan konsumen
 4. Memahami apa yang dibutuhkan konsumen
 5. Memberikan pelayanan tanpa memperhatikan status dan kedudukan konsumen
5. Bukti Fisik (*Tangible*), penilaian terhadap penampilan fisik, peralatan dan penampilan karyawan.
1. Kebersihan ruangan apotek
 2. Kebersihan ruangan praktek dokter
 3. Ruang tunggu yang nyaman
 4. Kerapian karyawan apotek
 5. Karyawan apotek berpenampilan bersih
 6. Kelengkapan pelayanan yang meliputi kelengkapan obat, penjualan obat bebas dan obat resep, konsultasi obat, praktek dokter dan pemeriksaan kesehatan
 7. Area parkir yang luas

3.5. Indikator

3.5.1. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin
 - 1) Laki-laki
 - 2) Perempuan
2. Usia
 - 1) Kurang dari 20 tahun
 - 2) Antara 20 hingga 25 tahun
 - 3) Antara 25 hingga 35 tahun
 - 4) Lebih dari 35 tahun
3. Tingkat pendidikan
 - 1) SMU / Sederajat
 - 2) Akademi
 - 3) Perguruan Tinggi (S1)
 - 4) Pasca Sarjana (S2)
4. Pekerjaan
 - 1) Mahasiswa
 - Fakultas :
 - Semester :
 - 2) Pegawai Negeri
 - 3) Pegawai Swasta
 - 4) Wiraswasta

5. Tingkat pendapatan

- 1) Kurang dari Rp 500.000,-
- 2) Antara Rp 500.000,- sampai Rp 1.000.000,-
- 3) Antara Rp 1.000.000,- sampai Rp 1.500.000,-
- 4) Lebih dari Rp 1.500.000,-

6. Frekuensi responden dalam menggunakan jasa pelayanan

- 1) Satu kali
- 2) Dua kali
- 3) Tiga kali
- 4) Lebih dari tiga kali

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji Validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan (skor butir X) dengan skor total (Y) menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995, hlm. 137):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} : Koefisien korelasi *product moment*

N : Jumlah Sampel

X : Skor butir

Y : Skor total

Perhitungan valid tidaknya suatu butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan korelasi butir pertanyaan dengan korelasi tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan tingkat kekuatan suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Rumus yang digunakan adalah rumus koefisien alpha (Azwar, 2001, hlm. 78):

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

Dimana:

k : Banyaknya belahan tes

s_j^2 : Varians belahan; $j = 1, 2, \dots, k$

s_x^2 : Varians skor tes

Uji validitas diperoleh dengan membandingkan r dengan r tabel yang bernilai 0,514 yang didapatkan dari tabel *product moment pearson* dengan menggunakan responden sebanyak 15 orang.

Jika r hitung $>$ r tabel, maka variabel pertanyaan dinyatakan valid

Jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel pertanyaan dinyatakan tidak valid

Sedangkan untuk uji reliabilitas

Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka variabel pertanyaan dinyatakan reliabel

Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka variabel pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

Perhitungan dari uji validitas dan reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada lampiran I.2. halaman 154 dan I.3. halaman 156 Hasil dari uji validitas dan reliabilitas tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Uji Validitas Atribut Keandalan (*Reliability*)

No	Atribut Keandalan	Korelasi Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Apotek UII Farma mempunyai karyawan yang berkualitas	0,842	0,514	Valid
2	Karyawan Apotek UII Farma profesional dalam bekerja	0,840	0,514	Valid
3	Apotek UII Farma selalu mengutamakan kepentingan konsumen	0,856	0,514	Valid
4	Apotek UII Farma memberikan kualitas pelayanan yang sama kepada setiap konsumen	0,793	0,514	Valid
5	Karyawan Apotek UII Farma memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen	0,743	0,514	Valid
6	Karyawan Apotek UII Farma memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan konsumen	0,730	0,514	Valid
7	Karyawan Apotek UII Farma memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada setiap konsumen	0,675	0,514	Valid

Sumber: data primer

Uji Reliabilitas dengan $\alpha = 0,8910 > 0,514$, maka atribut Keandalan reliabel.

Tabel 3.2.
Uji Validitas Atribut Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Atribut Daya Tanggap	Korelasi Hitung	r Tabel	Keterangan
8	Karyawan Apotek UII Farma cepat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	0,875	0,514	Valid
9	Karyawan Apotek UII Farma sigap dalam membantu setiap konsumen	0,279	0,514	Tidak valid
10	Apoteker di Apotek UII Farma cepat dalam meramu obat resep	0,751	0,514	Valid
11	Karyawan Apotek UII Farma sigap dalam menangani keluhan dari konsumen	0,684	0,514	Valid
12	Karyawan Apotek UII Farma cepat dalam menangani keluhan dari konsumen	0,795	0,514	Valid

Sumber: data primer

Uji Reliabilitas dengan $\alpha = 0,6947 > 0,514$, maka atribut Daya Tanggap reliabel.

Tabel 3.3.
Uji Validitas Atribut Jaminan (*Assurance*)

No	Atribut Jaminan	Korelasi Hitung	r Tabel	Keterangan
13	Karyawan Apotek UII Farma jujur dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	0,507	0,514	Tidak valid
14	Karyawan Apotek UII Farma ramah dalam melayani konsumen	0,896	0,514	Valid
15	Karyawan Apotek UII Farma sopan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	0,452	0,514	Tidak valid
16	Apoteker di Apotek UII Farma mampu meramu obat resep dengan tepat	0,908	0,514	Valid
17	Apoteker di Apotek UII Farma mampu meramu obat resep dengan akurat	0,609	0,514	Valid
18	Konsultasi obat yang ramah oleh apoteker	0,863	0,514	Valid
19	Konsultasi yang ramah oleh dokter praktek di Apotek UII Farma	0,674	0,514	Valid

Sumber: data primer

Uji Reliabilitas dengan $\alpha = 0,8348 > 0,514$, maka atribut Jaminan reliabel.

Tabel 3.4.
Uji Validitas Atribut Perhatian (*Emphaty*)

No	Atribut Perhatian	Korelasi Hitung	r Tabel	Keterangan
20	Karyawan Apotek UII Farma dalam melayani konsumen mampu berkomunikasi dengan baik	0,923	0,514	Valid
21	Karyawan Apotek UII Farma memberikan perhatian kepada setiap konsumen	0,610	0,514	Valid
22	Karyawan Apotek UII Farma dapat memahami apa yang diinginkan konsumen	0,878	0,514	Valid
23	Karyawan Apotek UII Farma dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen	0,536	0,514	Valid
24	Karyawan Apotek UII Farma memberikan pelayanan tanpa memperhatikan status dan kedudukan konsumen	0,763	0,514	Valid

Sumber: data primer

Uji Reliabilitas dengan $\alpha = 0,8083 > 0,514$, maka atribut Perhatian reliabel.

Tabel 3.5.
Uji Validitas Atribut Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Atribut Bukti Fisik	Korelasi Hitung	r Tabel	Keterangan
25	Apotek UII Farma mempunyai ruangan apotek yang terjaga kebersihannya	0,634	0,514	Valid
26	Apotek UII Farma mempunyai ruangan praktek dokter yang terjaga kebersihannya	0,696	0,514	Valid
27	Apotek UII Farma mempunyai ruang tunggu yang nyaman	0,661	0,514	Valid
28	Seluruh karyawan Apotek UII Farma berpenampilan rapi	0,647	0,514	Valid
29	Seluruh karyawan Apotek UII Farma berpenampilan bersih	0,562	0,514	Valid

30	Apotek UII Farma mempunyai fasilitas pelayanan yang lengkap, meliputi kelengkapan obat, penjualan obat bebas dan obat resep, konsultasi obat, praktek dokter dan pemeriksaan kesehatan	0,740	0,514	Valid
31	Apotek UII Farma mempunyai area parkir yang luas	0,709	0,514	Valid
32	Apotek UII Farma mempunyai area parkir yang aman	0,425	0,514	Tidak valid

Sumber: data primer

Uji Reliabilitas dengan $\alpha = 0,7652 > 0,514$, maka atribut Bukti Fisik reliabel.

3.7. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi dua (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 74-76), yaitu:

1. Data Intern

Data yang dikumpulkan oleh suatu lembaga mengenai kegiatan lembaga tersebut dan hasilnya digunakan untuk keperluan lembaga itu pula.

2. Data Ekstern

Data yang diperoleh dari sumber-sumber diluar perusahaan. Data ekstern dibedakan menjadi:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya.

3.8. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 89)

2. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung dengan responden). Dalam wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 92).

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Tujuan pembuatan angket adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian dengan kesahihan yang cukup tinggi (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 96-97).

3.9. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan obyek yang diteliti (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 109). Dalam penelitian ini populasi adalah semua konsumen yang membeli atau pernah membeli obat dan menukar resep di Apotek UII Farma.

2. Sampel

Sampel adalah bagian yang menjadi obyek yang sesungguhnya dari penelitian tersebut (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 109). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen yang pernah membeli obat atau menukar resep di Apotek UII Farma. Varians populasi dapat dihitung berdasarkan proporsi (P), sehingga besarnya varians populasi ini = P (1 - P). berapapun besarnya nilai P, hasil perkalian P (1 - P) selalu tidak akan melebihi 0,25. Dengan tingkat signifikansi 5% maka besarnya sampel adalah (Nugroho Budi Yuwono, 1996, hlm. 155):

$$n = 0,25 \times \left[\frac{z}{E} \right]^2$$

dimana:

n = Jumlah sampel

z = Luas kurva normal standar, sebesar 1,96

E = Kesalahan maksimum yang bisa diterima, sebesar 0,1

Dari rumus diatas maka besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

$$n = 0,25 \times \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 0,25 \times (1,96)^2$$

$$n = 96,04 \approx 100 \text{ responden}$$

3. Teknik Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih

betul oleh peneliti menurut ciri-ciri khusus yang dimiliki oleh sampel itu. Sampel dipilih sedemikian rupa sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Sampel yang dipilih adalah individu yang menurut pertimbangan peneliti dapat didekati. Misalnya orang yang mempunyai tingkat pendapatan tertentu, pekerjaan tertentu, dan sebagainya (Soeratno dan Arsyad, 1995, hlm. 119)

3.10. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis yang didasarkan pada data yang diperoleh dari responden dan dinyatakan dalam tabel deskriptif berdasarkan variabel yang akan diteliti.

2. Analisis Kuantitatif

1. Analisis Indeks Sikap Fishbein

Model ini mengemukakan bahwa sikap terhadap obyek tertentu (misalnya, merek) didasarkan pada perangkat kepercayaan yang diringkas mengenai atribut obyek yang bersangkutan yang diberi bobot evaluasi terhadap atribut itu. Kriteria untuk penilaian responden diberi skala sebagai berikut :

Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Formulasi Fishbein ini diperoleh dengan mengalikan skor evaluasi dengan skor kepercayaan sehingga akan diperoleh besarnya angka indeks sikap. Apabila diformulasikan adalah sebagai berikut (Engel, Blackwell dan Miniard, 1994, hlm. 348):

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

Dimana:

A_o : Sikap terhadap obyek

b_i : Kekuatan kepercayaan bahwa obyek memiliki atribut

e_i : Evaluasi mengenai atribut

n : Jumlah atribut yang menonjol

2. Kai Kuadrat (*Chi Square*)

Metode ini digunakan untuk mengetahui perbedaan antara frekuensi hasil observasi (f_o) dengan frekuensi yang diharapkan (f_h) dari sampel yang telah diambil. Rumusnya adalah (Zaenal Mustafa EQ, 1995, hlm. 89):

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

X^2 = Harga Kai Kuadrat

f_o = frekuensi yang diperoleh

f_h = frekuensi yang diharapkan

$$f_h = \frac{\text{Jumlah sebaris} \times \text{Jumlah sekolom}}{\text{Jumlah data}}$$

Besarnya harga pada taraf signifikansi dapat dicari pada tabel Kai Kuadrat, besarnya derajat kebebasan sebagai berikut:

$$df = (r - 1) (c - 1)$$

r = Jumlah baris

c = Jumlah kolom

Langkah-langkah setelah harga X^2 diperoleh:

- 1) Menentukan formulasi hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

H_0 : Tidak ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma berdasarkan karakteristik responden.

H_a : Ada perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma berdasarkan karakteristik responden.

- 2) Menentukan derajat kebebasan (df) dengan rumus:

$$df = (r - 1) (c - 1)$$

- 3) Menentukan tingkat signifikansi (α), dalam penelitian ini ditentukan sebesar 5%

- 4) Mencari harga X^2 tabel dengan menggunakan daftar tabel X^2

- 5) Menarik kesimpulan

H_0 ditolak bila : $X^2 \text{ hitung} \geq X^2 \text{ tabel}$

H_0 diterima bila : $X^2 \text{ hitung} < X^2 \text{ tabel}$

3. Koefisien Kontingensi (KK)

Untuk mengetahui ada tidaknya atau erat tidaknya hubungan antara dua variabel. Rumusnya (Zaenal Mustafa EQ, 1995, 161-162):

$$KK = \sqrt{\frac{X^2}{X^2 + n}}$$

Keterangan:

KK = Koefisien Kontingensi

X^2 = Harga Chi Kuadrat

n = Jumlah sampel yang digunakan

Selanjutnya hasil diatas dibandingkan dengan Koefisien Kontingensi maksimum (KK maks):

$$KK \text{ maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

Dimana:

m: Banyaknya kolom atau baris dalam tabel kontingensi yang minimum

Derajat hubungan kedua variabel tersebut terdiri dari :

1. Jika KK mendekati KK maks berarti ada hubungan yang erat antara kedua variabel.
2. Jika KK menjauhi menjauhi KK maks berarti kedua variabel tidak ada hubungan yang erat.