

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
DI APOTEK UII FARMA**

(Jalan Kaliurang Km 14,4 Yogyakarta)

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Agrika Fredy Kurniawan
Nomor Mahasiswa : 00311261
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
DI APOTEK UII FARMA**

(Jalan Kaliurang Km 14,4 Yogyakarta)

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Agrika Fredy Kurniawan
Nomor Mahasiswa : 00311261
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, April 2004

Penulis,

Agrika Fredy Kurniawan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

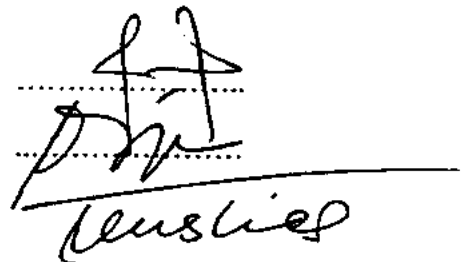
**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA DI APOTEK UII
FARMA (JALAN KALIURANG KM 14,4 YOGYAKARTA)**

**Disusun Oleh: AGRIKA FREDY KURNIAWAN
Nomor mahasiswa: 00311261**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 Mei 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA. TRIAS SETIAWATI, M.SI

Penguji : DRS. MUSLICH, MM



Handwritten signatures of the examiners, DRA. TRIAS SETIAWATI, M.SI and DRS. MUSLICH, MM, with horizontal lines above and below the signatures.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Warsono, MA

Halaman Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

**Bapak dan Ibuku tercinta
beserta
kedua adikku Lina dan Arya**

terima kasih atas semua doa dan dukungannya...

MOTTO

*“Sungguh bersama kesukaran pasti ada kemudahan;
Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan”
(QS Alam Nasyrat 5-6)*

*“Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman diantaramu
dan juga orang-orang yang dikaruniai ilmu pengetahuan
hingga beberapa derajat”
(QS Al Mujaadilah 11)*

*“Barangsiapa ingin mendapatkan kesuksesan hidup di dunia dituntut
untuk menguasai ilmu pengetahuan,
dan barangsiapa yang ingin mendapatkan kebahagiaan akhirnya dituntut
untuk menguasai ilmu pengetahuan,
dan barangsiapa yang ingin mendapatkan kesuksesan dan kebahagiaan
keduanya juga dituntut untuk menguasai ilmu pengetahuan”
(Sabda Rasulullah SAW)*

**Analisis Consumers Attitude to Service Attributes
on UII Farma Dispensary
(Kaliurang Road Km 14,4 Yogyakarta)**

ABSTRACT

This research have purpose to know how consumers attitude to service attributes on UII Farma Dispensary. After did Fishbein Formulation Test to know how the consumers attitude, furthermore did the Chi Square Test to know the possibility difference about consumer attitude on UII Farma Dispensary service attributes rely on respondent characteristics. Then rely on the total consumers belief, look for which attributes that most dominant influence consumers attitude within use Dispensary UII Farma service. By know how much the value of consumers attitude, hopes the dispensary can rearrange the next steps that could taken within manage its future policy, so the dispensary can increase its service quality as what as consumers hope.

Conclusion that could taking away from this research, explain that consumers attitude to service attributes on UII Farma Dispensary is good. Rely on Chi Square Test, explain that generally didn't there significant consumers attitude differences on UII Farma Dispensary service attributes rely on consumers characteristics. According to total consumers belief, show that attribute that most dominant influence consumers attitude within use Dispensary UII Farma service are Reliability attribute, follow by Emphaty attribute, then Tangible attribute, Assurance attribute in fourth place, and the the last place are Responsiveness attribute.

Key words: consumers attitude, service quality, service attributes

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Di Apotek UII Farma (Jalan Kaliurang Km 14,4 Yogyakarta)”, ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Penulis dengan penuh hormat ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Suwarsono, MA selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah menyediakan sarana perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Trias Setiawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Mbak Irin Dwi Andari selaku Apoteker Pengelola Apotek beserta seluruh karyawan di Apotek UII Farma yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu tercinta serta kedua adikku Lina dan Arya yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Eby, Dimas, Cicuk dan Rani, Imam, Vista, Marchenk, Aan "Xpph", Xais, Wira "LQR", Astu, Aries, Bang Erick, Febri "Kadal", Ditya "Ngoph", Arick "Nyohenk", Andi, Kojax, Eko, Timbul, Tejo, Gunawan, Mas Mul, Mas Taufik dan seluruh teman-temanku Ex 2000 Namche yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ria, Anita, Yusnita, Bastian, Bobby, Gigih, Suprek, Bony, Andi dan seluruh teman-temanku anak kelas D, Andri "Nobita", Oman dan Eva, Dendi, Bakti, Anang, Tiwuk, Lena, Mia, Netra, Aufa, Ahmad BS dan Elsa, Fendi "BD", Andri "Pati", Adi, Sendi, Cere, Kholis, Luthfi, Coy, serta seluruh teman-temanku angkatan 2000 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Tidak lupa penulis mengharapkan kritik dan saran yang nantinya dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1. Motivasi Konsumen Terhadap Layanan Informasi Dan Konsultasi Obat Di Apotek Kota Yogyakarta.....	12
2.1.2. Sikap Konsumen Terhadap Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang.....	14
2.1.3. Analisis Sikap dan Penilaian Konsumen Terhadap Jasa Layanan RSI Klaten.....	17
2.2. Landasan Teori.....	19
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	19
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	22
2.2.3. Perilaku Konsumen.....	26
2.2.4. Sikap.....	31
2.2.5. Proses Perilaku Beli Konsumen.....	38
2.2.6. Pemasaran Jasa.....	39
2.2.7. Kesehatan Dan Apotek.....	44
2.3. Hipotesis.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	51
3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	51
3.1.2. Struktur Organisasi Apotek UII Farma.....	53
3.1.3. Deskripsi Pekerjaan Karyawan Apotek UII Farma.....	54
3.1.4. Sistem Pengelolaan Apotek UII Farma.....	59

3.2. Kerangka Pemikiran.....	61
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	62
3.4. Parameter.....	63
3.5. Indikator	66
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.7. Sumber Data.....	72
3.8. Metode Pengumpulan Data.....	73
3.9. Populasi dan Sampel	73
3.10. Metode Analisis Data.....	75
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Analisis Deskriptif.....	79
4.2. Analisis Kuantitatif.....	88
4.2.1. Analisis Indeks Sikap Fishbein	88
4.2.2. Analisis Kai Kuadrat (<i>chi square</i>).....	92
4.2.2.1. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Jenis Kelamin	92
4.2.2.2. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Jenis Kelamin	94
4.2.2.3. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Jenis Kelamin	95

4.2.2.4. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.2.2.5. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Jenis Kelamin	98
4.2.2.6. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Usia.....	100
4.2.2.7. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Usia.....	102
4.2.2.8. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Usia.....	103
4.2.2.9. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Usia.....	105
4.2.2.10. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Usia.....	106

4.2.2.11. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	108
4.2.2.12. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	109
4.2.2.13. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	111
4.2.2.14. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	113
4.2.2.15. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	114
4.2.2.16. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Pekerjaan.....	116
4.2.2.17. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Pekerjaan.....	117

4.2.2.18. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Pekerjaan	119
4.2.2.19. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Pekerjaan	120
4.2.2.20. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Pekerjaan	122
4.2.2.21. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Tingkat Penghasilan	123
4.2.2.22. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Tingkat Penghasilan	125
4.2.2.23. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Tingkat Penghasilan	127
4.2.2.24. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Tingkat Penghasilan	129

4.2.2.25. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Tingkat Penghasilan	130
4.2.2.26. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Keandalan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan	132
4.2.2.27. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Daya Tanggap Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan	134
4.2.2.28. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jaminan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan	136
4.2.2.29. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Perhatian Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan	138
4.2.2.30. Uji Kai Kuadrat Untuk Mengetahui Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Bukti Fisik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pelayanan	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	144
5.2. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN	150

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah Apotek Di Kabupaten Sleman Tahun 1998-2002.....	6
1.2. Jumlah Penukar Resep Di Apotek UII Farma Tahun 2001-2003	8
2.1. Tabel Indeks Sikap Atribut Jasa RSUD Kabupaten Batang.....	15
2.2. Indeks Sikap Jasa Layanan RSI Klaten.....	17
2.3. Tabel Tingkat Signifikasi.....	18
2.4. Tahap-tahap Siklus Hidup Keluarga	29
3.1. Uji Validitas Atribut Keandalan (<i>Reliability</i>)	69
3.2. Uji Validitas Atribut Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	70
3.3. Uji Validitas Atribut Jaminan (<i>Assurance</i>)	70
3.4. Uji Validitas Atribut Perhatian (<i>Emphaty</i>).....	71
3.5. Uji Validitas Atribut Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	71
4.1. Jenis Kelamin Responden	79
4.2. Usia Responden.....	80
4.3. Pendidikan Terakhir Responden	81
4.4. Pekerjaan Responden	81
4.5. Responden Mahasiswa Per Fakultas	82
4.6. Penghasilan atau Uang Bulanan dari Orang Tua Responden.....	83
4.7. Frekuensi Penggunaan Pelayanan.....	83
4.8. Total Karakteristik yang Dominan.....	84
4.9. Skor Rata-rata Jawaban Responden	85

4.10. Skor Tingkat Evaluasi (Timbangan)	88
4.11. Skor Tingkat Kepercayaan	89
4.12. Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Keandalan.....	93
4.13. Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Daya Tanggap	94
4.14. Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Jaminan.....	96
4.15. Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Perhatian.....	98
4.16. Hasil Uji Kai Kuadrat Jenis Kelamin dengan Atribut Bukti Fisik	99
4.17. Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Keandalan	101
4.18. Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Daya Tanggap	102
4.19 Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Jaminan	104
4.20. Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Perhatian	105
4.21 Hasil Uji Kai Kuadrat Usia dengan Atribut Bukti Fisik	107
4.22. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Keandalan.....	108
4.23. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Daya Tanggap	110
4.24. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Jaminan.....	112
4.25. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Perhatian.....	113
4.26 Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Pendidikan dengan Atribut Bukti Fisik	115

4.27. Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Keandalan.....	116
4.28. Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Daya Tanggap.....	118
4.29. Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Jaminan.....	119
4.30. Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Perhatian.....	121
4.31. Hasil Uji Kai Kuadrat Pekerjaan dengan Atribut Bukti Fisik	122
4.32. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Keandalan.....	124
4.33. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Daya Tanggap	126
4.34. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Jaminan.....	128
4.35. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Perhatian.....	129
4.36. Hasil Uji Kai Kuadrat Tingkat Penghasilan dengan Atribut Bukti Fisik.....	131
4.37. Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Keandalan.....	133
4.38. Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Daya Tanggap	135
4.39. Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Jaminan.....	137

4.40. Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Perhatian.....	139
4.41. Hasil Uji Kai Kuadrat Frekuensi Penggunaan Pelayanan dengan Atribut Bukti Fisik	141
4.42. Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Kai Kuadrat.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Struktur Organisasi Apotek UJI Farma	53
3.2. Kerangka Pemikiran.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	150
II Tabulasi Data Hasil Kuesioner	165
III Hasil Analisis Uji Kai Kuadrat antara Karakteristik Konsumen dengan Atribut Jasa di Apotek UII Farma.....	175
IV Tabel Korelasi <i>Product Moment Pearson</i> dan Tabel Derajat Kebebasan (df).....	198