BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Deskrikpsi Perusahaan

4.1.1. Profil Apotek Yana Medical Center

Apotek Yana Medical Center merupakan Badan Usaha Swasta Milik Perorangan dengan surat Izin Apotek No.503/003/BPMPT-E/Apt/2014. Apotek Yana Medical Center di kelola oleh APA (Apoteker pengelola Apotek) yang bernama Susan Parasanti,S.Farm.,Apt. Apotek Yana Medical Center 53 berlokasi di Jl. Perdamaian Komp. Widya Permai C1-PAL IX Kec. Sungai Kakap, Kabupaten Kuburaya, Kalimantan Barat.

Apotek Yana Medical Center didirikan pada tanggal 18 november 2014. Tujuan awal didirikan Apotek Yana Medical Center yaitu pada khususnya untuk memenuhi pelayanan resep dari dokter-dokter umum dan spesialis di Klinik Yana Medical Center dan pada umumnya untuk melayani kebutuhan obat, bahan obat, alat kesehatan serta perbekalan Farmasi lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat di sekitar Apotek. Selain itu pendirian Apotek Yana Medical Center juga bertujuan untuk Memberikan konseling, informasi, dan edukasi kepada pasien guna meningkatkan pemahaman pasien terhadap obat, sehingga tercapainya pengobatan yang rasional. Melakukan evaluasi penggunaan obat, berupa monitoring terhadap obat yang digunakan oleh pasien sehingga tercapainya keamanan penggunaan obat serta pengobatan yang rasional.

Konsumen yang dimiliki oleh Apotek Yana Medical Center meliputi konsumen dengan resep Klinik Yana medical Center, konsumen dengan resep dari luar Klinik Yana Medical Center serta konsumen yang membeli OTC (*Over The Counter*) dan komoditi lainnya. Bentuk pelayanan yang di layanin oleh Apotek Yana Medical Center meliputi Pelayanan resep dari dokter umum, dokter gigi, dan dokter hewan yang berada di Klinik Yana Medical Center serta Apotek juga melakukan Pelayanan penjual obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat wajib Apotek tanpa resep dokter.

4.1.2. Visi dan Misi Apotek Yana Medical Center

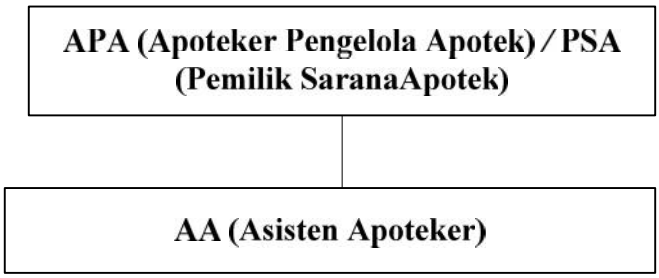
a. Visi

Apotek YMC sebagai Apotek yang berorientasi kepada pelanggan dengan mengutamakan pelayanan Kefarmasian secara professional.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan Kefarmasian berbasis *pharmaceutical care* kepada masyarakat.
2. Melakukan pelayanan informasi serta konsultasi obat dan kesehatan kepada masyarakat.
3. Menyediakan serta menyalurkan sediaan Farmasi dan perbekalan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat khususnya klinik YMC.
4. Ikut menjaga dan memantau penggunaan obat di masyarakat.
5. Memberikan citra dan wibawa Apotek sebagai suatu bisnis yang bersih, terpercaya dan penuh tanggung jawab.
6. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan pengetahuan seluruh karyawan.
7. Melaksanakan sistem manajemen yang efektif dan efisien.
8. Mengevaluasi kinerja di Apotek secara rutin dan menyeluruh serta senantiasa melakukan perbaikan.

4.1.3 Organisasi Apotek Yana Medical Center



Gambar 4.1 **Struktur Organisasi Apotek Yana Medical Center**

4.2 Pengolahan Data

Pada pengolahan data terdapat beberapa tahapan. Dimulai dari uji kecukupan data dalam Penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas terhadap tiap butir-butir atribut atau pertanyaan pada kuisioner menggunakan metode *Servqual* dan pengisisan kuisioner sebagai alat pengumpulan data serta menggunakan dimensi pelayanan yang terdiri dari, reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Dalam penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus *Error* (Burhan Nurgiyantoro, dkk, 2000) sebagai berikut:

$$\mathrm{E} = Z \quad /2\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \ldots \ldots \ldots \ldots \ (4.1)$$

Maka :

$$\mathrm{n} = \frac{(\mathrm{Z}\alpha/2)^2\mathrm{P}(1-\mathrm{P})}{\mathrm{E}^2} \ldots \ldots \ldots \ldots (4.2)$$

Dimana :

n = Jumlah sampel minimal

$Z\alpha/_2$ = Nilai tabel distribusi normal

P = Proporsi sampel

E = *Error*

Tingkat Kepercayaan = 90%

Tingkat Ketelitian (α) = 10% = 0,1 ; maka $\alpha/_2$ = 0,05 ; $Z\alpha/_2$ = 1,645.

Karena besarnya proporsi sampel P tidak diketahui maka P(1-P) juga tidak diketahui, tetapi P selalu diantara 0 sampai 1, dengan P maksimum, maka :

f(P) = $P – P^2$

df(P)/d(P) = 1 - 2P

df(P)/d(P) maksimal jika df(P)/d(P) = 0

0 = 1 – 2P

P = 0,5

Harga maksimal dari f(P) adalah P(1 - P) = 0,5 (1 – 0,5) = 0,25. Jadi besarnya sampel jika digunakan tingkat kepercayaan *(confidence level)* 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 0,1 (10%) adalah :

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2 P(1-P)}{E^2}$$

$$= \frac{(1{,}645)^2(0{,}25)}{(0{,}1)^2}$$

$$= 67{,}65 \approx 68 \text{ sampel}$$

Jadi sampel minimal yang dapat digunakan adalah sebanyak 68 responden.

4.2.2 Data Responden

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 120 pelanggan secara acak yang berada di lokasi penelitian. Adapun data responden sebagai berikut :

Tabel 4.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden

	Jenis Kelamin	*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	Laki-laki	64	53,33	53,33
	Perempuan	56	46,67	46,67
	Total	120	100	100

Tabel 4.2 Frekuensi Usia Responden

	Usia	*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	<20 th	15	12,5	12,5
	21-30 th	46	38,333	38,333
	31-40 th	43	35,833	35,833
	41-50 th	13	10,833	10,833
	>50th	3	2,5	2,5
	Total	120	100	100

Tabel 4.3 Frekuensi Status Pernikahan Responden

	Status Pernikahan	*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	Menikah	71	59,167	59,167
	Belum Menikah	49	40.833	40.833
	Total	120	100	100

Tabel 4.4 Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden

	Tingkat Pendidikan	*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	SD	4	3,33	3,33
	SMP	12	10	10
	SMU	56	46,667	46,667
	Perguruan Tinggi	37	30,833	30,833
	Lainnya	11	9,167	9,167
	Total	120	100	100

Tabel 4.5 Frekuensi Pekerjaan Responden

	Pekerjaan	*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	Pegawai/karyawan	35	29,167	29,167
	Wiraswasta	30	25	25
	Profesional	8	6,667	6,667
	Pelajar/ Mahasiswa	23	19,167	19,167

Pekerjaan		*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
	Lainnya …	24	20	20
	Total	120	100	100

Tabel 4.6 Frekuensi Pendapatan Responden

Pendapatan		*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	1000001-2000000	60	50	50
	2000001-3000000	33	27,5	27,5
	3000001-4000000	12	10	10
	4000001-5000000	12	10	10
	>5000000	3	2,5	2,5
	Total	120	100	100

Tabel 4.7 Frekuensi Responden Awal Mengetahui Apotek Yana Medical Center

Awal Mengetahui Apotek		*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	Teman	36	30	30
	Saudara	31	25,833	25,833
	Promosi	16	13,333	13,333
	Kebetulan lewat	34	28,333	28,333
	Lainnya	3	2,5	2,5
	Total	120	100	100

Tabel 4.8 Frekuensi Responden Berkunjung Dalam Sebulan

Frekuensi Berkunjung / Bulan		*Frequency*	*Percent*	*Valid Percent*
Valid	1-2 kali	68	56,667	56,667
	3-4 kali	38	31,667	31,667
	5-6 kali	7	5,833	5,833
	> 6 kali	7	5,833	5,833
	Total	120	100	100

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu dengan membandingkan nilai r-hitung

dengan r-tabel. Dimana uji validitas ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS 19*. Uji validitas ini dilakukan menggunakan keseluruhan 120 sampel dengan 27 atribut.

a. Menentukan Hipotesis

   Ho : Skor atribut berkorelasi positif dengan faktor, maka valid.

   H_1 : Skor atribut berkorelasi negatif dengan faktor, maka tidak valid.

b. Menentukan nilai r-tabel

   Dengan tingkat signifikansi 5% dan n sebesar 120, maka :

   Derajat kebebasan (df) = n - 2 = 120 – 2 = 118, maka nilai r-tabel untuk signifikansi 5% adalah 0,1509.

c. Menentukan nilai r-hitung

   Hasil uji validitas dilakukan menggunakan SPSS 19 dengan cara klik *Analyze* pada menu *toolbar – Scale – Reliability Analysis.* Kemudian pindahkan ke 27 atribut dari kotak kiri ke kotak kanan, klik statistik dan centang *Scale if item deleted* kemudian OK. Maka akan tampak *output* dari pengujian yang dilakukan. Untuk melihat apakah atribut tersebut valid dari r-hitung, maka dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* (*output* terlampir).

d. Membandingkan nilai r-tabel dengan nilai r-hitung

   Jika r-hitung ≥ r-tabel, maka valid.

   Jika r-hitung ≤ r-tabel, maka tidak valid.

Sehingga apabila tidak valid, maka dilakukan uji validasi dengan cara yang sama dengan membuang atribut yang tidak valid tersebut.Pada uji validitas yang dilakukan tidak terdapat atribut/butir pertanyaan yang tidak valid, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Uji Validitas Perbandingan r-hitung dan r-tabel pada Skala Persepsi

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
***Tangibles* (Bukti Langsung)**	1	Bangunan Apotek memiliki desain eksterior yang menarik	0,391	0.1509	Valid
	2	Bangunan Apotek memiliki desain interior yang menarik	0,491	0.1509	Valid
	3	Ruang tunggu Apotek bersih, rapi dan nyaman	0,477	0.1509	Valid
	4	Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah,	0,195	0.1509	Valid

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
		dll)			
	5	Penampilan karyawan Apotek rapi	0,387	0.1509	Valid
	6	Lokasi Apotek mudah dicapai oleh pelanggan	0,537	0.1509	Valid
***Reliability* (Kehandalan)**	7	Ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek	0,423	0.1509	Valid
	8	Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep	0,373	0.1509	Valid
	9	Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas	0,512	0.1509	Valid
	10	Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat	0,539	0.1509	Valid
	11	Karyawan Apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan	0,576	0.1509	Valid
	12	Karyawan Apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien	0,302	0.1509	Valid
	13	Kemampuan kasir Apotek untuk menghitung dengan teliti	0,441	0.1509	Valid
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	14	Karyawan Apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan	0,441	0.1509	Valid
	15	Karyawan Apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	0,569	0.1509	Valid
	16	Karyawan Apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	0,486	0.1509	Valid
	17	Karyawan Apotek merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	0,313	0.1509	Valid
***Assurance* (Jaminan)**	18	Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya	0,392	0.1509	Valid
	19	Karyawan Apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan	0,406	0.1509	Valid
	20	Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh Apoteker	0,395	0.1509	Valid
	21	Jaminan karyawan Apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	0,444	0.1509	Valid
	22	Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	0,434	0.1509	Valid
	23	Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek	0,408	0.1509	Valid
***Emphaty* (Empati)**	24	Karyawan Apotek tidak membeda-bedakan pelanggan	0,477	0.1509	Valid
	25	Karyawan Apotek memahami kebutuhan pelanggan	0,548	0.1509	Valid
	26	Karyawan Apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	0,388	0.1509	Valid
	27	Karyawan Apotek memberikan layanan	0,530	0.1509	Valid

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
		kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)			

Tabel 4.10 Uji Validitas Perbandingan r-hitung dan r-tabel pada Skala Harapan

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
***Tangibles* (Bukti Langsung)**	1	Bangunan Apotek memiliki desain eksterior yang menarik	0,658	0.1509	Valid
	2	Bangunan Apotek memiliki desain interior yang menarik	0,713	0.1509	Valid
	3	Ruang tunggu Apotek bersih, rapi dan nyaman	0,679	0.1509	Valid
	4	Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah, dll)	0,651	0.1509	Valid
	5	Penampilan karyawan Apotek rapi	0,566	0.1509	Valid
	6	Lokasi Apotek mudah dicapai oleh pelanggan	0,696	0.1509	Valid
***Reliability* (Kehandalan)**	7	Ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek	0,672	0.1509	Valid
	8	Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep	0,729	0.1509	Valid
	9	Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas	0,702	0.1509	Valid
	10	Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat	0,727	0.1509	Valid
	11	Karyawan Apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan	0,740	0.1509	Valid
	12	Karyawan Apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien	0,705	0.1509	Valid
	13	Kemampuan kasir Apotek untuk menghitung dengan teliti	0,672	0.1509	Valid
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	14	Karyawan Apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan	0,666	0.1509	Valid
	15	Karyawan Apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	0,783	0.1509	Valid
	16	Karyawan Apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	0,668	0.1509	Valid
	17	Karyawan Apotek merespon cepat	0,634	0.1509	Valid

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Validitas
		tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan			
***Assurance* (Jaminan)**	18	Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya	0,653	0.1509	Valid
	19	Karyawan Apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan	0,702	0.1509	Valid
	20	Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh Apoteker	0,543	0.1509	Valid
	21	Jaminan karyawan Apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	0,619	0.1509	Valid
	22	Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	0,719	0.1509	Valid
	23	Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek	0,682	0.1509	Valid
***Emphaty* (Empati)**	24	Karyawan Apotek tidak membeda-bedakan pelanggan	0,685	0.1509	Valid
	25	Karyawan Apotek memahami kebutuhan pelanggan	0,703	0.1509	Valid
	26	Karyawan Apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	0,679	0.1509	Valid
	27	Karyawan Apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)	0,664	0.1509	Valid

4.2.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan reliabilitas konsistensi internal dengan teknik *Alpha Cronbach's.* Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha* dapat ditunjukan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11 Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai *Cronbach's Alpha*	Tingkat Keandalan
0,0 – 0,20	Kurang Andal
>0,20 – 0.40	Agak Andal
>0,40 – 0,60	Cukup Andal
>0,60 – 0,80	Andal
>0,80 – 1,00	Sangat Andal

Sumber : (Hair, et al, 2010)

Untuk mendapatkan nilai Cronbach' Alpha,uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan SPSS 19 yang telah dilakukan bersama dengan uji validitas. Untuk melihat apakah variabel tersebut reliabel, maka dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha* pada tabel hasil uji reliabilitas beriku ini :

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Skala Persepsi

No	**Dimensi**	***Cronbach's Alpha***	**Reliabilitas**	**Status**
1	*Tangibles* (Bukti Langsung)	0,716	≥0,60	Andal
2	*Reliability* (Kehandalan)	0,699	≥0,60	Andal
3	*Responsiveness* (Daya Tanggap)	0,607	≥0,60	Andal
4	*Assurance* (Jaminan)	0,721	≥0,60	Andal
5	*Emphaty* (Empati)	0,774	≥0,60	Andal

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Skala Harapan

No	**Dimensi**	***Cronbach's Alpha***	**Reliabilitas**	**Status**
1	*Tangibles* (Bukti Langsung)	0,873	≥0,60	Sangat Andal
2	*Reliability* (Kehandalan)	0,892	≥0,60	Sangat Andal
3	*Responsiveness* (Daya Tanggap)	0,834	≥0,60	Sangat Andal
4	*Assurance* (Jaminan)	0,858	≥0,60	Sangat Andal
5	*Emphaty* (Empati)	0,860	≥0,60	Sangat Andal

4.2.5 Pentabulasian Hasil Kuisioner

Kuisioner yang terkumpul kemudian diakukan perhitungan untuk mendapatkan data–data sebagai berikut :

1. Skor harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan Apotek Yana Medical Center

2. Skor kepuasan atau persepsi pelayanan Apotek Yana Medical Center yang dirasakan oleh pelanggan Apotek Yana Medical Center
3. Perhitungan kesenjangan *(Gap)* Antara skor persepsi dan skor harapan Apotek Yana Medical Center
4. *Diagram Kartesius* Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan

4.2.5.1 Perhitungan Skor Harapan

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai harapan pelanggan. Tingkat harapan merupakan variable yang dapat diukur untuk mengetahui keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Perhitungan nilai rata – rata tingkat harapan dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk tingkat skala dan bobot sebagai berikut :

Sangat puas	= 4
Puas	= 3
Tidak puas	= 2
Sangat tidak puas	= 1

Rumus yang digunakan dalam perhitungan nilai rata – rata masing – masing item atribut pelayanan adalah :

$$Y = \frac{(E1x1) + (E2x2) + (E3x3) + (E4x4)}{N} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots(4.3)$$

Dimana :

Y	=	skor harapan responden terhadap atribut pelayanan
∑Y	**=**	kumulatif skor harapan terhadap atribut pelayanan
E1	=	jumlah responden yang menjawab ‘sangat tidak puas’
E2	=	jumlah responden yang menjawab ‘kurang puas
E3	=	jumlah responden yang menjawab ‘puas’
E4	=	jumlah responden yang menjawab ‘sangat puas’
N	=	jumlah responden

Berikut adalah tingkat harapan pelanggan terhadap atribut pelayanan Apotek Yana Medical Center :

Tabel 4.14 Tingkat Harapan Terhadap Pelayanan Apotek Yana Medical Center

Dimensi	No	Atribut	∑Y	Y
***Tangibles* (Bukti Langsung)**	1	Bangunan Apotek memiliki desain eksterior yang menarik	383	3,192
	2	Bangunan Apotek memiliki desain interior yang menarik	389	3,242
	3	Ruang tunggu Apotek bersih, rapi dan nyaman	400	3,333
	4	Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah, dll)	384	3,2
	5	Penampilan karyawan Apotek rapi	395	3,292
	6	Lokasi Apotek mudah dicapai oleh pelanggan	407	3,392
***Reliability* (Kehandalan)**	7	Ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek	396	3,3
	8	Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep	405	3,375
	9	Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas	400	3,333
	10	Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat	397	3,308
	11	Karyawan Apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan	409	3,408
	12	Karyawan Apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien	401	3,342
	13	Kemampuan kasir Apotek untuk menghitung dengan teliti	402	3,35
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	14	Karyawan Apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan	412	3,433
	15	Karyawan Apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	390	3,25
	16	Karyawan Apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	394	3,283
	17	Karyawan Apotek merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	399	3,325
***Assurance* (Jaminan)**	18	Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya	407	3,392
	19	Karyawan Apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan	412	3,433
	20	Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh Apoteker	394	3,283
	21	Jaminan karyawan Apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	408	3,4
	22	Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	421	3,508
	23	Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek	414	3,45

Dimensi	No	Atribut	∑Y	Y
***Emphaty* (Empati)**	24	Karyawan Apotek tidak membeda-bedakan pelanggan	419	3,492
	25	Karyawan Apotek memahami kebutuhan pelanggan	399	3,325
	26	Karyawan Apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	399	3,325
	27	Karyawan Apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)	415	3,458
Rata – rata keselurahan atribut pada tingkat harapan				3,349

4.2.5.2 Perhitungan Skor Persepsi Pelanggan

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai persepsi pelanggan. Tingkat persepsi merupakan variabel yang dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidaknya akan suatu atribut kebutuhan pelanggan, harus diketahui pula seberapa puasnya.

Perhitungan nilai rata – rata tingkat persepsi dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk penilaian tingkat persepsi digunakan skala dan bobot sebagai berikut :

Sangat puas = 4
Puas = 3
Tidak Puas = 2
Sangat tidak puas = 1

Rumus yang digunakan dalam perhitungan nilai rata – rata masing – masing item atribut pelayanan adalah :

$$X = \frac{(P1x1) + (P2x2) + (P3x3) + (P4x4)}{N} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots(4.4)$$

Dimana :

P4 = Jumlah responden yang menjawab ‘sangat puas’
P3 = Jumlah responden yang menjawab ‘puas’
P2 = Jumlah responden yang menjawab ‘tidak puas’
P1 = Jumlah responden yang menjawab ‘sangat tidak puas’

N = Jumlah responden

X = Skor Persepsi responden terhadap atribut pelayanan

∑X = Jumlah Skor Persepsi terhadap atribut pelayanan

Berikut adalah tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut pelayanan Apotek Yana Medical Center

Tabel 4.15 Tingkat Persepsi Terhadap Pelayanan Apotek Yana Medical Center

Dimensi	No	Atribut	∑X	X
***Tangibles* (Bukti Langsung)**	1	Bangunan Apotek memiliki desain eksterior yang menarik	364	3,033
	2	Bangunan Apotek memiliki desain interior yang menarik	365	3,042
	3	Ruang tunggu Apotek bersih, rapi dan nyaman	358	2,983
	4	Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah, dll)	328	2,733
	5	Penampilan karyawan Apotek rapi	355	2,958
	6	Lokasi Apotek mudah dicapai oleh pelanggan	386	3,217
***Reliability* (Kehandalan)**	7	Ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek	375	3,125
	8	Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep	422	3,517
	9	Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas	381	3,175
	10	Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat	370	3,083
	11	Karyawan Apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan	391	3,258
	12	Karyawan Apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien	365	3,042
	13	Kemampuan kasir Apotek untuk menghitung dengan teliti	378	3,15
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	14	Karyawan Apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan	397	3,308
	15	Karyawan Apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	361	3,008
	16	Karyawan Apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	355	2,958
	17	Karyawan Apotek merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	359	2,992
***Assurance* (Jaminan)**	18	Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya	418	3,483
	19	Karyawan Apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan	377	3,142
	20	Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh Apoteker	363	3,025

Dimensi	No	Atribut	∑X	X
	21	Jaminan karyawan Apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	363	3,025
	22	Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	436	3,633
	23	Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek	416	3,467
***Emphaty* (Empati)**	24	Karyawan Apotek tidak membeda-bedakan pelanggan	393	3,275
	25	Karyawan Apotek memahami kebutuhan pelanggan	369	3,075
	26	Karyawan Apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	353	2,942
	27	Karyawan Apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)	360	3
Rata – Rata Keselurahan atribut pada tingkat persepsi				3,135

4.2.5.3 Perhitungan Kesenjangan (*Gap*)

Untuk menghitung kesenjangan digunakan rumus :

Gap = Tingkat Persepsi – Tingkat Harapan

G = X – Y ……..….(4.5)

Untuk menghitung kesenjangan pada masing – masing dimensi pelayanan digunakan rumus :

Ḡ = G / N ……..…(4.6)

Sedangkan untuk menghitung Tingkat Kepuasan pada masing – masing dimensi pelayanan digunakan rumus :

Tki = (∑X / ∑Y) . 100% …….(4.7)

Perhitungan nilai kesenjangan antara tingkat persepsi dan tingkat harapan dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel 2010. Hasil perhitungannya terdapat pada tabel berikut ini.

Keterangan :

N : Jumlah dimensi pelayanan

Tki : Tingkat Kepuasan

X : Skor Persepsi

Y : Skor Harapan

∑X : Jumlah Skor Persepsi pada tiap dimensi

∑Y : Jumlah Skor Ekspetasi pada tiap dimensi

G : Skor *Servqual* (*Gap*)

Ḡ : Rata – rata skor *Servqual* pada masing – masing dimensi pelayanan

Tabel 4.16 Kesenjangan (*gap*) Antara Tingkat Persepsi dan Harapan Pelayanan Apotek Yana Medical Center

Dimensi	Atribut	Persepsi (X)	Harapan (Y)	*Gap* (G)	Ḡ	Tingkat Kepuasan
***Tangibles* (Bukti Langsung)**	Bangunan Apotek memiliki desain eksterior yang menarik	3,033	3,192	-0,159	-0,281	91,425%
	Bangunan Apotek memiliki desain interior yang menarik	3,042	3,242	-0,2		
	Ruang tunggu Apotek bersih, rapi dan nyaman	2,983	3,333	-0,35		
	Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah, dll)	2,733	3,2	-0,467		
	Penampilan karyawan Apotek rapi	2,958	3,292	-0,334		
	Lokasi Apotek mudah dicapai oleh pelanggan	3,217	3,392	-0,175		
	∑	**17.966**	**19.651**	**-1,685**		
***Reliability* (Kehandalan)**	Ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek	3,125	3,3	-0,175	-0,152	95,448%
	Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep	3,517	3,375	0,142		
	Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas	3,175	3,333	-0,158		
	Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat	3,083	3,308	-0,225		

Dimensi	Atribut	Persepsi (X)	Harapan (Y)	*Gap* (G)	Ḡ	Tingkat Kepuasan
	Karyawan Apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan	3,258	3,408	-0,15		
	Karyawan Apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien	3,042	3,342	-0,3		
	Kemampuan kasir Apotek untuk menghitung dengan teliti	3,15	3,35	-0,2		
	∑	**22,35**	**23,416**	**-1,066**		
***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	Karyawan Apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan	3,308	3,433	-0,125	-0,256	92,288%
	Karyawan Apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	3,008	3,25	-0,242		
	Karyawan Apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	2,958	3,283	-0,325		
	Karyawan Apotek merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	2,992	3,325	-0,333		
	∑	**12,266**	**13,291**	**-1,025**		
***Assurance* (Jaminan)**	Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya	3,483	3,392	0,091	-0,115	96,624%
	Karyawan Apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan	3,142	3,433	-0,291		
	Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh Apoteker	3,025	3,283	-0,258		
	Jaminan karyawan Apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	3,025	3,4	-0,375		
	Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	3,633	3,508	0,125		
	Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek	3,467	3,45	0,017		
	∑	**19,775**	**20,466**	**-0,691**		

Dimensi	Atribut	Persepsi (X)	Harapan (Y)	*Gap* (G)	Ḡ	Tingkat Kepuasan
***Emphaty* (Empati)**	Karyawan Apotek tidak membeda-bedakan pelanggan	3,275	3,492	-0,217	-0,327	90,382%
	Karyawan Apotek memahami kebutuhan pelanggan	3,075	3,325	-0,25		
	Karyawan Apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	2,942	3,325	-0,383		
	Karyawan Apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)	3	3,458	-0,458		
	∑	**12,292**	**13,6**	**-1,308**		

Dari tabel 4.15 pada kolom (*gap*) *G* dapat dilihat nilai kesenjangan (*gap*) pada tiap atribut kualitas pelayanan dari Apotek Yana Medical Center. Terdapat 4 atribut kualitas pelayanan yang bernilai positif yaitu pada atribut Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep, Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya, Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa, Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek. Atribut kualitas pelayanan yang bernilai positif menandakan bahwa kualitas pelayan Apotek Yana Medical Center yang terdapat pada atribut kualitas pelayanan tersebut sudah memenuhi harapan para pelanggannya. Sedangkan 23 atribut kualitas pelayanan lainnya bernilai negatif. Atribut kualitas pelayanan yang bernilai negatif menunjukan ketidakpuasan para pelanggan apotek terhadap atribut kualitas pelayanan yang ada diapotek, oleh karena itu atribut kualitas pelayanan yang bernilai negatif harus dilakukan peningkatan mutu pelayanannya oleh pihak manajemen apotek.

Jika dilihat pada kolom $\bar{G}$ (Rata – rata skor *Servqual* pada masing – masing dimensi pelayanan) menunjukan nilai negatif pada tiap dimensi kualitas pelayanan yang ada. Hal ini menunjukan pada tiap dimensi pelayanan Apotek Yana Medical Center masih belum berkualitas dan memuaskan konsumennya. G*ap* terbesar terletak pada dimensi *empathy* yaitu sebesar -0,327, *Tangibles* sebesar -0,281, kemudian *responsiveness* sebesar -0,256, sementara *Reliability* dan *Assurance* sebesar -0,152 dan -0,115

4.2.5.4 Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index*

Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka dapat dilakukan langkah langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005) :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) tiap-tiap variable,
2. Membuat Weight Factors (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variable,
3. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS) tiap atribut,
4. Membuat Weight Score (WSi) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WFi dengan MSSi, dan
5. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI).

   Nilai CSI diperoleh dengan menggunakan persamaan :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} WSi}{HS} \times 100\% \quad \text{…….(4.8)}$$

dimana : HS (Highest Scale) = skala maksimum yang digunakan.

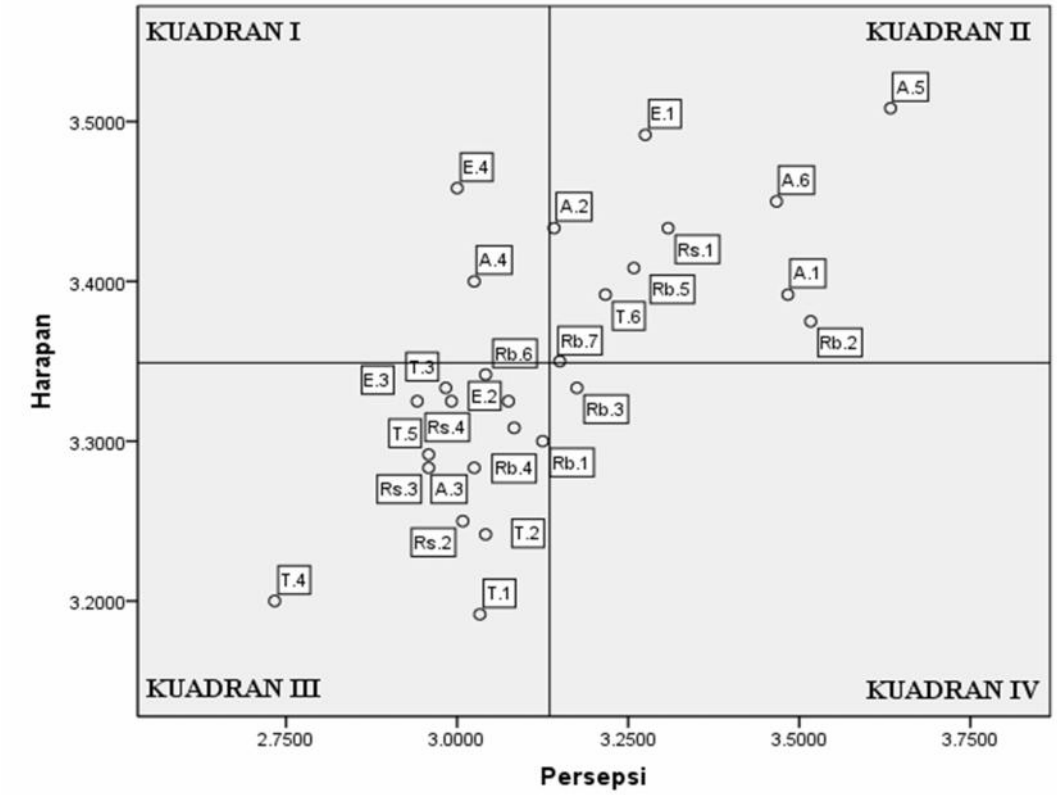
Tabel 4.17 Perhitungan Nilai *Customer Satisfaction Index*

Atribut	MIS	WF	MSS	WSi
1	3.192	0.035	3.033	0.107
2	3.242	0.036	3.042	0.109
3	3.333	0.037	2.983	0.110
4	3.200	0.035	2.733	0.097
5	3.292	0.036	2.958	0.108
6	3.392	0.038	3.217	0.121
7	3.300	0.036	3.125	0.114
8	3.375	0.037	3.517	0.131
9	3.333	0.037	3.175	0.117
10	3.308	0.037	3.083	0.113
11	3.408	0.038	3.258	0.123
12	3.342	0.037	3.042	0.112
13	3.350	0.037	3.150	0.117
14	3.433	0.038	3.308	0.126
15	3.250	0.036	3.008	0.108
16	3.283	0.036	2.958	0.107
17	3.325	0.037	2.992	0.110

Atribut	MIS	WF	MSS	WSi
18	3.392	0.038	3.483	0.131
19	3.433	0.038	3.142	0.119
20	3.283	0.036	3.025	0.110
21	3.400	0.038	3.025	0.114
22	3.508	0.039	3.633	0.141
23	3.450	0.038	3.467	0.132
24	3.492	0.039	3.275	0.126
25	3.325	0.037	3.075	0.113
26	3.325	0.037	2.942	0.108
27	3.458	0.038	3.000	0.115
Total	**90.424**			**3.139**
		CSI		**78.463%**

1.2.5.5 *Diagram Kartesius* Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan

Diagram Kartesius berfungsi untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan yang telah dianalisis. Hal tersebut berguna untuk mendapatkan gambaran apa yang harus diperbuat untuk memperbaiki keadaan. Berikut gambar *Diagram Kartesius* :



Gambar 4.1 ***Diagram Kartesius* untuk Skala Persepsi dan Skala Harapan**

Dari gambar *Diagram Kartesius* pada gambar 4.1 maka terdapat 4 bagian kuadran yang terdiri dari :

1. Bagian pertama (KUADRAN I), disebut dengan daerah prioritas utama yang harus dibenahi, karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah. Atribut yang berada didalam kuadran 1 adalah :
   a. Jaminan karyawan Apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik (*assurance* A.4)
   b. Karyawan Apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati) (*emphaty* E.4).

2. Bagian kedua (KUADRAN II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena harapan tinggi dan persepsi juga tinggi. Adapun atribut atribut yang berada di kuadran II yaitu :
   a. Lokasi Apotek mudah dicapai oleh pelanggan (*Tangibles* T.6)
   b. Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep (*reliability* Rb.2)
   c. Karyawan Apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan (*reliability* Rb.5)
   d. Kemampuan kasir Apotek untuk menghitung dengan teliti (*reliability* Rb.7)
   e. Karyawan Apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan (*Responsiveness* Rs.1)
   f. Pelayanan resep yang diberikan Apotek dapat dipercaya (*assurance* A.1)
   g. Karyawan Apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan (*assurance* A.2)
   h. Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa (*assurance* A.5)
   i. Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan Apotek (*assurance* A.6)
   j. Karyawan Apotek tidak membeda-bedakan pelanggan (*emphaty* E.1)

3. Bagian ketiga (KUADRAN III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi rendah. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu :
   a. Bangunan Apotek memiliki desain eksterior yang menarik (*Tangibles* T.1)

b. Bangunan Apotek memiliki desain interior yang menarik (*Tangibles* T.2)
c. Ruang tunggu Apotek bersih, rapi dan nyaman (*Tangibles* T.3)
d. Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah, dll) (*Tangibles* T.4)
e. Penampilan karyawan Apotek rapi (*Tangibles* T.5)
f. Ketepatan jadwal buka dan tutup Apotek (*reliability* Rb.1)
g. Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat (*reliability* Rb.4)
h. Karyawan Apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien (*reliability* Rb.6)
i. Karyawan Apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien (*Responsiveness* Rs.2)
j. Karyawan Apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan (*Responsiveness* Rs.3)
k. Karyawan Apotek merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan (*Responsiveness* Rs.4)
l. Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh Apoteker (*assurance* A.3)
m. Karyawan Apotek memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty* E.2)
n. Karyawan Apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan (*emphaty* E.3)

4. Bagian keempat (KUADRAN IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena harapan rendah namun persepsi tinggi, jadi bukan menjadi prioritas yang dibenahi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu pada atribut (*reliability* Rb.3) Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas.