

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 PengumpulanData**

##### **4.1.1 Profil Apotek Tridadi Farma**

Apotek Tridadi Farma didirikan yang berlokasi di Deggung (Sleman) dengan memiliki luas bangunan seluas 60m<sup>2</sup> dengan satatus “ HAK MILIK” . Apotek Tridadi Farma memiliki tenaga kerja sebanyak lima orang yaitu satu orang Apoteker (pengelola apotek), dua orang apoteker pendamping dan dua orang asisten apoteker yang jam kerjanya dibagi menjadi dua shift yaitu shift satu 08.00 - 15.00 WIB dan shift dua 15.00 – 21.00. Apoteker Tridadi Farma merupakan salah satu apotek yang menyediakan sarana dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat khususnya pada masyarakat Deggung Sleman. Selain itu Apotek Tridadi Farma menyediakan berbagai macam produk obat, alat kesehatan dan cek kesehatan seperti cek gula darah,tekanan dan kolestrol juga layanan konsultasi obat dari hari senin – sabtu jam 09.00 - 20.00, tapi untuk sementara ini Apotek Tridadi Farma belum membuka cabang di daerah lainnya dikarenakan sulitnya mencari lahan atau lokasi yang strategis.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Apotek Tridadi Farma**

Visi :

Menjadi apotek yang dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas, informasi dan dapat memuaskan pada patient oriented dan menerapkan pharmaceutical care, serta menguntungkan bagi karyawan.

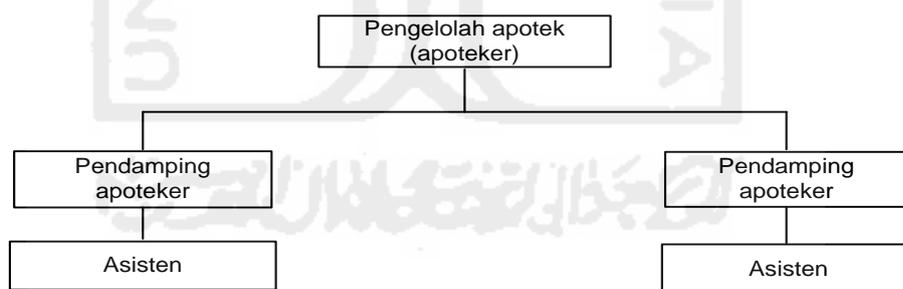
[Misi : Adapun misi Apotek Tridadi Farma yaitu :

- a. Menyediakan obat, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya yang berkualitas.
- b. Memeberi pelayanan kefarmasian yang tepat, cepat, efektif dan informatif dengan menerapkan konsep pharmaceutical care secara profesional
- c. Memberikan konseling, konsultasi dan semua informasi yang perlu diketahui oleh pasien.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Apotek Tridadi Farma

Dengan diciptakan dan diterapkannya struktur organisasi secara jelas didalam perusahaan maka akan mencapai tingkat pengendalian internal yang memadai. Masing – masing struktur organisasi suatu perusahaan berbeda dengan struktur organisasi perusahaan lain karena dipengaruhi beberapa faktor yaitu pimpinan perusahaan, sifat perusahaan, daerah operasi dan jumlah cabang.

Berikut adalah struktur organisasi dari Apotek Tridadi Farma :



Gambar 1.4 Struktur Organisasi Apotek Tridadi Farma

## 4.2 Pengolahan data

Pada pengolahan data dilakukan uji kecukupan data, uji validasi dan uji reliabilitas pada setiap butir-butir atribut atau pertanyaan pada kuisisioner dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)*

#### 4.2.1 Uji kecukupan data

Dari kuisisioner yang telah terkumpul akan dilakukan pengolahan data awal untuk menghitung kecukupan data kuisisioner. Perhitungan kecukupan data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang sudah diambil sudah mencukupi atau tidak untuk mewakili suatu populasi. Kuisisioner akan disebarakan kepada 40 responden pelanggan Apotek Tridadi Farma dengan tujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diberikan di dalam kuisisioner tersebut dapat dipahami dan dimengerti oleh responden. Dari 40 buah kuisisioner yang telah disebarakan, terdapat 1 buah kuisisioner pada tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan yang dinyatakan rusak atau *error* karena dalam pengisiannya tidak benar, yaitu terdapat jawaban yang dobel. Jadi, terdapat kuisisioner yang dianggap benar yaitu sebanyak 39 kuisisioner dan kuisisioner tersebut akan diproses untuk pengolahan data selanjutnya.

Selanjutnya adalah menguji kecukupan data dari kuisisioner awal tersebut dengan menggunakan rumus Bernoulli. Dari kuisisioner yang telah terkumpul, dilakukan pengolahan data awal dengan menguji kecukupan data kuisisioner yang terkumpul dengan menggunakan rumus Bernoulli.

$$n \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel Minimal

Z : Nilai Distribusi Normal

E : Toleransi Error

p : Presentase Kuisisioner Dijawab Benar

q : Presentase Kuisisioner Dijawab salah

Dalam perhitungan ini diperlukan tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dengan keterangan sebagai berikut :

$$p = 41 / 42 = 0,976$$

$$q = 1 / 42 = 0,024$$

$$e = 0,05$$

$$(\alpha / 2) = 0,05 / 2 = 0,025$$

$$Z(\alpha/2) = Z (0,025) = 1.96$$

$$n \geq (((Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q) / e^2)$$

$$n \geq ((1,96)^2 \cdot (0,976) \cdot (0,024)) / (0,05)^2$$

$$n \geq 35.71 \approx 36$$

Dari rumus diatas, didapat dari perhitungan bahwa untuk memenuhi kecukupan data untuk penyebaran kuisisioner tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan minimal sebanyak 36 buah. Karena kecukupan data telah terpenuhi, maka pada pengolahan data selanjutnya akan digunakan 40 kuisisioner yang sudah terisi oleh responden untuk dilakukan uji validitas maupun uji reliabilitas.

#### 4.2.2 Uji Validitas

Tujuan dari pengujian validitas data ini adalah untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang disebar. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dan derajat kebebasan (df) = n-2, dimana dalam penelitian menggunakan 40 kuesioner yang sah. Sehingga nilai dari df = 40-2 = 38, maka nilai dari  $r_{tabel}$  adalah 0,312. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16 for windows*. Data dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  data lebih besar dari  $r_{tabel}$ (0.312). Hasil rekap uji validitas yang dilakukan dengan bantuan *software SPSS* dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

NO	Pernyataan	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	KET
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	0,605	0,570	0.312	Valid

NO	Pernyataan	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	KET
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
2	Browsur dan info obat tentang obat	0,449	0,549	0.312	Valid
3	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	0,618	0,578	0.312	Valid
4	Ketersediaan bacaan-bacaan (koran, majalah, dll)	0,483	0,523	0.312	Valid
5	Suhu ruangan yang sejuk dan bersih	0,582	0,495	0.312	Valid
6	Ruang tunggu apotek yang bersih dan nyaman	0,412	0,608	0.312	Valid
7	Kotak kritik dan saran	0,593	0,402	0.312	Valid
8	Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat/resep	0,586	0,551	0.312	Valid
9	Kecepatan pelayanan	0,579	0,570	0.312	Valid
10	Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan	0,505	0,577	0.312	Valid
11	Ketelitian pegawai kasir dalam bertransaksi	0,495	0,632	0.312	Valid
12	Fasilitas pembayaran elektronik	0,558	0,520	0.312	Valid
13	Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan	0,536	0,564	0.312	Valid
14	Petugas sigap dan selalu ingin membantu pelanggan	0,714	0,479	0.312	Valid
15	Melayani langsung pelanggan yang datang	0,545	0,482	0.312	Valid

NO	Pernyataan	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	KET
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
16	Memberikan senyum dan salam	0,535	0,486	0.312	Valid
17	Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat	0.72	0,464	0.312	Valid
18	Kesesuaian alternatif pilihan obat yang ditawarkan	0,594	0,720	0.312	Valid
19	Harga produk obat yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	0,459	0,433	0.312	Valid
20	Obat lengkap, asli, berkualitas	0,432	0,506	0.312	Valid
21	Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	0,671	0,514	0.312	Valid
22	Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	0,569	0,518	0.312	Valid
23	memberikan perhatian secara individu	0,480	0,569	0.312	Valid
24	Paham akan kebutuhan pelanggan	0,458	0,579	0.312	Valid

#### 4.2.3 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan *reliability analysis* pada *software SPSS 16 for windows*. Uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ , yang dimana untuk melakukan penelitian ini menggunakan 40 hasil kuisioner yang sah. Sehingga nilai dari  $df = 40-2 = 38$ , maka nilai dari  $r_{tabel}$  adalah 0,312. Data dinyatakan reliabel apabila nilai  $r_{hitung}$  data lebih besar dari  $r_{tabel}(0,312)$ .

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

No	Butir Pertanyaan	<i>Cronbach's Alphas</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Tingkat Kepentingan	0.801	0,312	Reliabel
2.	Tingkat Kepuasan	0.800	0,312	Reliabel

#### 4.2.4 Pentabulasian dan Penilaian Hasil Kuisioner

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

1. Skor kepentingan atau ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan Apotek Tridadi Farma
2. Skor kepuasan atau persepsi pelayanan Apotek Tridadi Farma yang dirasakan oleh pelanggan Apotek Tridadi Farma
3. Perhitungan kesenjangan (*Gap*) Antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Apotek Tridadi Farma
4. Karakteristik responden

#### 4.2.5 Perhitungan Skor Kepentingan atau Ekspektasi Pelanggan

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai kepentingan atau ekspektasi pelanggan. Tingkat kepentingan merupakan variable yang dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pelanggan menilai penting tidaknya suatu atribut kebutuhan pelanggan. Jika atribut kebutuhan pelanggan itu penting bagi pelanggan, harus diketahui pula seberapa pentingnya. Perhitungan nilai rata – rata tingkat kepentingan dilakukan dengan pembobotan, dimana untuk tingkat kepentingan dilakukan skala dan bobot sebagai berikut :

Sangat penting	= 5
Penting	= 4
Cukup penting	= 3
Tidak penting	= 2
Sangat tidak penting	= 1

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

$$Y_i = \frac{(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)}{N}$$

Dimana :

- $Y_i$  = skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i  
 $\sum Y$  = kumulatif skor ekspektasi / tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan i  
 $E_1$  = jumlah responden yang menjawab ‘sangat tidak penting’  
 $E_2$  = jumlah responden yang menjawab ‘tidak penting’  
 $E_3$  = jumlah responden yang menjawab ‘penting’  
 $E_4$  = jumlah responden yang menjawab ‘sangat penting’  
 $N$  = jumlah responden

Berikut adalah tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut pelayanan Apotek Tridadi Farma :

Tabel 4.3 Tingkat Kepentingan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Tridadi Farma

No	Atribut	$\sum Y$	$\bar{Y}$
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	175	4,38
2	Brosur dan info obat tentang obat	179	4,48
3	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	180	4,50
4	Ketersediaan bacaan-bacaan (koran, majalah, dll)	184	4,60
5	Suhu ruangan yang sejuk dan bersih	184	4,60
6	Ruang tunggu apotek yang bersih dan nyaman	182	4,60

No	Atribut	$\Sigma Y$	$\bar{Y}$
7	Kotak kritik dan saran	180	4,50
8	Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat/resep	186	4,64
9	Kecepatan pelayanan	187	4,68
10	Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan	184	4,60
11	Ketelitian pegawai kasir dalam bertransaksi	183	4,60
12	Fasilitas pembayaran elektronik	182	4,55
13	Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan	179	4,48
14	Petugas sigap dan selalu ingin membantu pelanggan	186	4,65
15	Melayani langsung pelanggan yang datang	177	4,43
16	Memberikan senyum dan salam	191	4,78
17	Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat	189	4,73
18	Kesesuaian alternatif pilihan obat yang ditawarkan	182	4,55
19	Harga produk obat yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	182	4,55
20	Obat lengkap, asli, berkualitas	182	4,55
21	Jam buka sesuai kebutuhan palanggan	181	4,53
22	Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	175	4,38
23	memberikan perhatian secara individu	179	3,48
24	Paham akan kebutuhan pelanggan	184	4,60

#### 4.2.6 Perhitungan Skor Kepuasan atau Persepsi Pelanggan

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

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

Sangat puas	= 5
Puas	= 4
Cukup puas	= 3
Puas	= 2
Sangat tidak puas	= 1

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

$$X = \frac{(P1 \times 5) + (P2 \times 4) + (P3 \times 3) + (P4 \times 2) + (P5 \times 1)}{N}$$

Dimana :

P1	=	Jumlah responden yang menjawab ‘sangat puas’
P2	=	Jumlah responden yang menjawab ‘puas’
P3	=	Jumlah responden yang menjawab ‘cukup puas’
P4	=	Jumlah responden yang menjawab ‘tidak puas’
P5	=	Jumlah responden yang menjawab ‘sangat tidak puas’
N	=	Jumlah responden
X	=	Skor Persepsi / Tingkat Kepuasan responden terhadap atribut pelayanan i
$\sum X$	=	Jumlah Skor Persepsi / Tingkat Kepuasan terhadap atribut pelayanan i

Berikut adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut Apotek Tridadi Farma :

Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Tridadi Farma

No	Atribut	$\sum X$	$\bar{x}$
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	163	4,08
2	Brosur dan Info tentang obat	156	3,90
3	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	163	4,08
4	Ketersediaan bacaan –bacaan (koran, majalah, dll)	161	4,03
5	Suhu ruang tunggu apotek yang sejuk dan bersih	170	4,25
6	Ruang tunggu apotek yang bersih dan nyaman	152	3,80
7	Kotak kritik dan saran	160	4,00
8	Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat/resep	161	4,03
9	Kecepatan pelayanan	159	3,38
10	Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan	170	4,25
11	Ketelitian pegawai kasir dalam bertransaksi	166	4,15
12	Fasilitas pembayaran elektronik	165	4,13
13	Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan	164	4,10
14	Petugas sigap dan selalu ingin membantu pelanggan	160	4,00
15	Melayani langsung pelanggan yang datang	161	4,00
16	Memberikan senyum dan salam	168	4,20

No	Atribut	$\Sigma X$	$\bar{x}$
17	Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat	168	4,20
18	Kesesuaian alternatif pilihan obat yang di tawarkan	156	3,90
19	Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	161	4,03
20	Obat asli dan berkualitas	156	3,90
21	Jam buka sesuai kebutuhan palanggan	165	4,13
22	Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	157	3,39
23	memberikan perhatian secara individu	153	3,83
24	Paham akan kebutuhan pelanggan	157	3,93

Berikut adalah tabel Tingkat Kepuasan dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{\Sigma X}{\Sigma Y} \times 100\%$$

Keterangan :

TK<sub>i</sub> = Tingkat Kesesuaian / Persepsi pelanggan terhadap atribut i (%)

$\Sigma X$  = Jumlah skor persepsi / Tingkat Kepuasan terhadap atribut i

$\Sigma Y$  = Jumlah skor ekspektasi / Tingkat Kepentingan terhadap atribut i

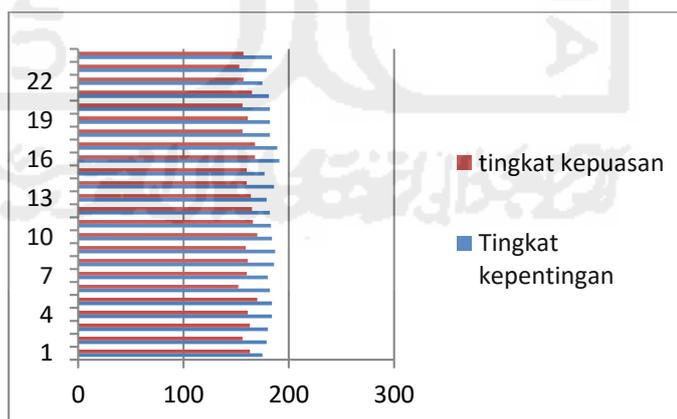
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan dibandingkan Tingkat kepentingan Tridadi Farma

NO	Atribut	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	TKI (Tingkat Kesuaian)
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	163	175	93%
2	Brosur dan Info tentang obat	156	179	87%

<b>NO</b>	<b>Atribut</b>	<b><math>\Sigma X</math></b>	<b><math>\Sigma Y</math></b>	<b>TKI (Tingkat Kesuaian)</b>
3	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	163	180	90%
4	Ketersediaan bacaan –bacaan (koran, majalah, dll)	161	184	87%
5	Suhu ruangan yang sejuk dan bersih	170	184	92%
6	Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada customer	152	182	83%
7	Kotak kritik dan saran	160	180	88%
8	Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat/resep	161	186	86%
9	Kecepatan pelayanan	159	187	85%
10	Petugas selalu memeberikan layanan terbaik kepada pelanggan	170	184	92%
11	Ketelitian petugas kasir dalam menangani masalah pembayaran	166	183	90%
12	Fasilitas pembayaran elektronik	165	182	90%
13	Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan	164	179	91%
14	Petugas sigap dan selalu ingin membantu konsumen	160	186	86%
15	Melayani langsung setiap pelanggan yang datang	161	177	85%
16	Memberikan senyum dan salam	168	191	87%
17	Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat	168	189	88%
18	Kesesuaian alternatif pilihan obat yang di tawarkan	156	182	85%

NO	Atribut	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	TKI (Tingkat Kesuaian)
19	Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	161	182	88%
20	Obat lengkap, asli, berkualitas	156	182	85%
21	menyediakan layanan sesuai kebutuhan pelanggan	165	181	91%
22	memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	157	175	89%
23	memberikan perhatian secara individu	153	179	85%
24	menyediakan layanan sesuai kebutuhan pelanggan	157	184	85%
<b>TOTAL</b>		<b>3871</b>	<b>4737</b>	<b>87%</b>

Tabel diatas merupakan tingkat kepuasan Apotek Tridadi Farma dibandingkan dengan tingkat kepentingannya. Terlihat bahwa rata – rata untuk tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingannya sebesar 87 %. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Apotek Tridadi Farma digambarkan dalam diagram berikut ini :



#### 4.2.7 Perhitungan kesenjangan (Gap)

Untuk menghitung kesenjangan digunakan rumus :

$$\text{Gap} = \text{Tingkat kepuasan} - \text{Tingkat Kepentingan}$$

$$G = X - Y$$

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

$$\bar{G} = G / N$$

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

$$Tki = (\sum X / \sum Y) . 100\%$$

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

Keterangan :

N : Jumlah dimensi pelayanan

Tki : Tingkat Kepuasan

X : Skor Persepsi / Tingkat Kepentingan

Y : Skor Ekspetasi / Tingkat Kepuasan

$\sum X$  : Jumlah Skor Persepsi / Tingkat Kepentingan pada tiap dimensi

$\sum Y$  : Jumlah Skor Ekspetasi / Tingkat Kepuasan pada tiap dimensi

G : Skor Servqual (Gap)

$\bar{G}$  : Rata – rata Skor Servqual pada masing – masing dimensi pelayanan

Tabel 4.5 Kesenjangan Antara Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Apotek Tridadi Farma

Dimensi Pelayanan		$\bar{X}$	$\bar{Y}$	G	$\bar{G}$	Tingkat Kepuasan
<b>Tangible</b>	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	4,08	4,38	-0,30	<b>-0.50</b>	<b>88%</b>
	Brosur dan info tentang obat	3,90	4,48	-0,58		
	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	4,08	4,50	-0,42		

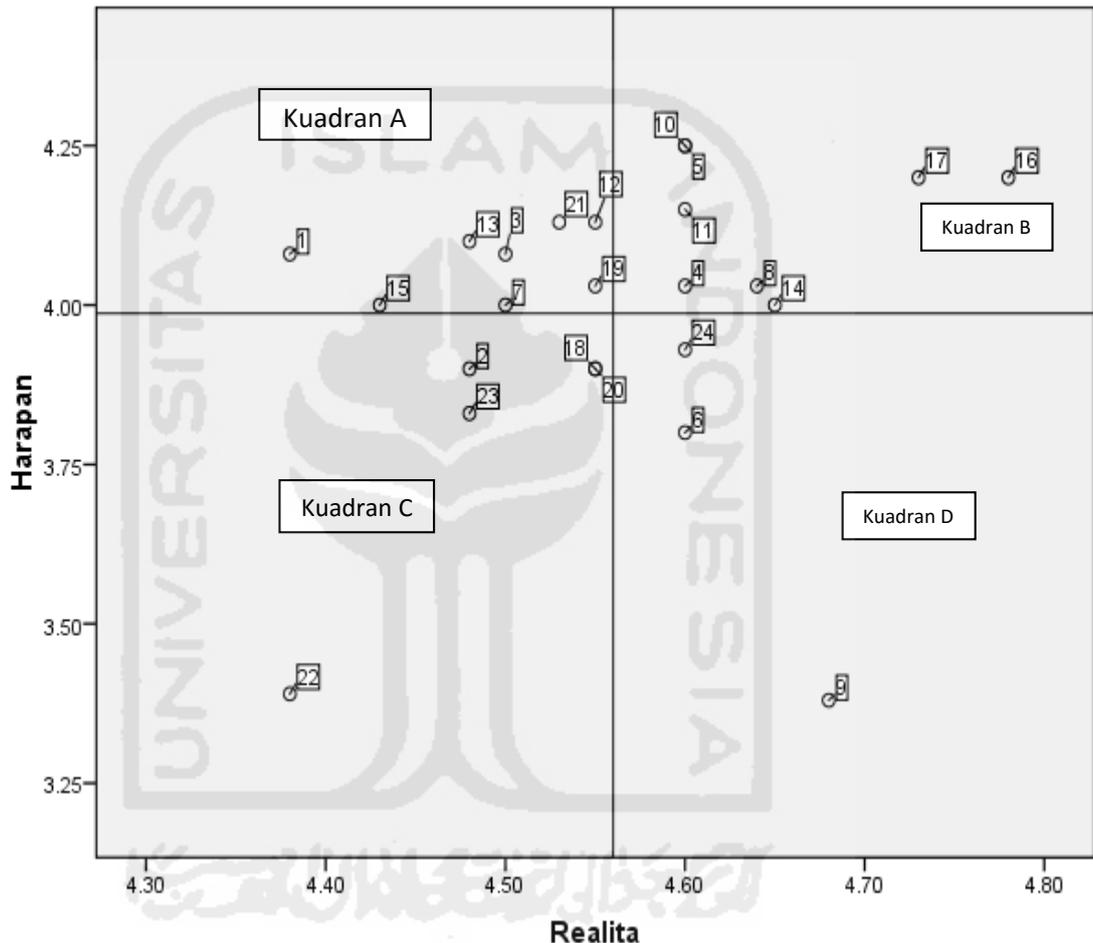
Dimensi Pelayanan		$\bar{X}$	$\bar{Y}$	G	$\bar{G}$	Tingkat Kepuasan
	Ketersediaan bacaan (koran,majalan dll)	4,03	4,60	-0,57		
	Suhu ruangan yang sejuk dan bersih	4,25	4,60	-0,35		
	Desain interior/warna ruangan yang menarik	3,80	4,60	-0,80		
	Kotak kritik dan saran	4,00	4,50	-0,50		
$\Sigma$		<b>28,14</b>	<b>31,66</b>	<b>-3,52</b>		
<b>Reliability</b>	Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat/resep	4,03	4,64	-0,61	<b>-0,63</b>	<b>88%</b>
	Kecepatan pelayanan	3,38	4,68	-1,30		
	Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada customer	4,25	4,60	-0,35		
	Ketelitian pegawai kasir dalam bertransaksi	4,15	4,60	-0,45		
	Fasilitas pembayaran elektronik	4,13	4,55	-0,42		
$\Sigma$		<b>19,94</b>	<b>23,07</b>	<b>-3,13</b>		
<b>Responsiveness</b>	Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan	4,10	4,48	-0,61	<b>-0,51</b>	<b>87%</b>
	Petugas sigap dan selalu ingin membantu pelanggan	4,00	4,65	-1,30		
	Melayani langsung pelanggan yang datang	4,00	4,43	-0,35		
	Memberikan senyum dan salam	4,20	4,78	-0,45		
$\Sigma$		<b>16,30</b>	<b>18,34</b>	<b>-2,04</b>		

Dimensi Pelayanan		$\bar{X}$	$\bar{Y}$	G	$\bar{G}$	Tingkat Kepuasan
Assurance	Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat	4,20	4,73	-0,53	<b>-0,59</b>	<b>87%</b>
	Kesesuaian alternatif pilihan obat yang di tawarkan	3,90	4,55	-0,65		
	Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	4,03	4,55	-0,52		
	Obat lengkap, asli, berkualitas	3,90	4,55	-0,65		
$\Sigma$		<b>16,03</b>	<b>18,38</b>			
Emphaty	Jam buka sesuai kebutuhan palanggan	4,13	4,53	-0,40	<b>-0,68</b>	<b>88%</b>
	Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	3,39	4,38	-0,99		
	memberikan perhatian secara individu	3,83	4,48	-0,65		
	Paham akan kebutuhan pelanggan	3,93	4,60	-0,67		
$\Sigma$		<b>15,28</b>	<b>16,99</b>	<b>-1,71</b>		
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		<b>95,65</b>	<b>109,44</b>	<b>-11,04</b>	<b>-2,90</b>	<b>88%</b>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa gap terbesar terletak pada dimensi Tangibles yaitu sebesar **-0.50** menyusul *Reliability* **-0,63** dan kemudian *Assurance* sebesar **-0.59**, sementara *Emphaty* dan *Responsiveness* adalah sebesar **-0.68** dan **-0.51**. Hal ini membuktikan bahwa dimensi yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah *Tangibles* dan *Responsiveness*.

#### 4.2.8 Diagram Kartesius

Hasil dari pengukuran dari semua atribut dalam keenam dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan *Servqual* dijabarkan pada diagram kartesius berikut :



Gambar 1.5 Diagram Kartesius Semua atribut pada tiap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dari gambar diatas dapat diketahui, butir atribut mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Berdasarkan kesenjangan yang ada antara kepentingan yang ada antara kepentingan atau harapan konsumen dan kinerja atau kepuasan yang dirasakan konsumen.

Tabel 4.6 Butir yang Diprioritaskan untuk Diperbaiki/Ditingkatkan

no	Dimensi	Atribut
1	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	1. Kursi ruanga tunggu pelanggan/pasien yang tersedia cukup dan nyaman 3. Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan 7. Kotak kritik dan saran
2	<i>Reliability</i> (Keadaan)	12. Fasilitas pembayaran elektronik 13. Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	15. Melayani langsung setiap pelanggan yang datang
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	19. Harga produk yang lebih murah, lengkap dan terjangkau di semua kalangan
5	<i>Empathy</i> (empati)	Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan

### 4.3 Pembuatan HOQ (*House Of Quality*)

#### 4.3.1 Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan

Pada tahap ini, merupakan suatu bagian dari *house of quality* yang dimana akan digunakan atribut keinginan pelanggan (*voice of customer*). Tahap ini akan menggunakan atribut pelayanan yang terdapat pada dimensi pelayanan *Servqual* yang menjadi prioritas, yaitu :

##### 1. Dimensi *Tangible* :

- Kursi dan suhu ruangan yang tersedia cukup dan nyaman
- Layout apotek yang memudahkan pelanggan
- Kotak kritik dan saran

2. Dimensi *Reliability* :
  - Fasilitas pembayaran elektronik
  - Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan
  - Melayani langsung setiap pelanggan yang datang
3. Dimensi *Responsiveness* : Pada dimensi ini tidak ada atribut yang dijadikan prioritas
4. Dimensi *Assurance* :
  - Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan
5. Dimensi *Empathy* :
  - Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan

#### 4.3.2 Penentuan *Technical Correlation*

Tujuan dari matriks hubungan ini adalah untuk memperlihatkan apakah elemen pelayanan yang dilakukan perusahaan dapat memenuhi atribut kebutuhan pelanggan.

- a. Hubungan Kuat (nilai = 9)

Merupakan hubungan yang terjadi bila elemen pelayanan sangat erat terpenuhinya atribut kebutuhan pelanggan. Biasanya ditandai dengan simbol ●

- b. Hubungan sedang (nilai = 3)

Merupakan hubungan yang terjadi bila elemen pelayanan berhubungan erat terpenuhinya atribut kebutuhan pelanggan. Biasanya ditandai dengan simbol ○

- c. Hubungan Lemah (nilai = 1)

Merupakan hubungan yang terjadi bila elemen pelayanan tidak terlalu erat terpenuhinya kebutuhan atribut pelanggan. Simbol yang digunakan adalah Δ

Tabel di bawah ini menunjukkan hubungan antara atribut kebutuhan pelanggan dengan elemen pelayanan.

Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap	Melengkapi fasilitas apotek
---	-----------------------------

Prosedur pelayanan yang mudah	Memberikan prosedur pelayanan yang memudahkan pelanggan
Penataan ruang yang rapi dan bersih	Perbaikan layout apotek yang ergonomis
Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	Kemampuan petugas yang mumpuni ketika melayani pelanggan
Kedisiplinan petugas apotek	Meningkatkan kedisiplinan
Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	Melakukan perbaikan dari kritik dan saran yang diberikan pelanggan
Mengevaluasi kinerja karyawan Apotek tiap bulan	Melakukan evaluasi kinerja karyawan
Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam	Melakukan tambahan shif kerja untuk 24 jam kerja
Komputerisasi sistem pembayaran	Penambahan computer untuk system pembayaran
Harga produk	Memberikan harga produk yang murah dan terjangkau untuk berbagai kalangan
Kelengkapan berbagai macam obat	Melengkapi berbagai macam produk obat

Tabel 4.7 Hubungan antara Atribut Kebutuhan Pelanggan dengan Kebutuhan Teknis

Atribut kebutuhan	Kebutuhan Teknis	Skor
Kursi ruangan yang tersedia cukup dan nyaman	Fasilitas Apotek yang memadai dan lengkap	9
Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan		1
Kotak kritik dan saran		3
Fasilitas pembayaran elektronik		3

<b>Atribut kebutuhan</b>	<b>Kebutuhan Teknis</b>	<b>Skor</b>
Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	Prosedur pelayanan yang mudah	9
Kursi ruangan yang tersedia cukup dan nyaman	Penataan ruang yang rapi dan bersih	3
Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan		9
Kotak kritik dan saran		1
Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan	Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	3
Melayani langsung pelanggan yang datang		9
Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan	Kedisiplinan petugas apotek	9
Melayani langsung pelanggan yang datang		3
Kursi ruangan yang tersedia cukup dan nyaman	Menindaklanjuti kritik dan saran yang diterima	3
Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan		3
Kotak kritik dan saran		9
Kotak kritik dan saran	Mengevaluasi kinerja karyawan apotek setiap bulan	3
Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan		3
Melayani langsung pelanggan yang datang		3
Kotak kritik dan saran	Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam	3
Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan		9
Kotak kritik dan saran	Komputerisasi pada system pembayaran	1
Fasilitas pembayaran elektronik		9

Atribut kebutuhan	Kebutuhan Teknis	Skor
Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	Harga Produk	9
Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	Kelengkapan berbagai macam obat yang tersedia	9

### 4.3.3 Menentukan Target (*How Much*)

Pada bagian ini juga dipaparkan arah perbaikan yang akan dilakukan oleh tim pengembang produk terhadap setiap kebutuhan teknis yang ada, dimana simbol arah perbaikan tersebut mempunyai arti masing-masing yaitu sebagai berikut:

1. Simbol  mempunyai arti bahwa arah perbaikan hanya ada satu titik batasan
2. Simbol  berarti semakin dinaikkan semakin baik (tidak terbatas)
3. Simbol  berarti semakin diturunkan semakin baik (tidak terbatas)
4. Simbol  mempunyai arti bisa dinaikkan sampai titik tertentu.
5. Simbol  mempunyai arti bisa diturunkan sampai titik tertentu.

Tabel 4.8 Target Kebutuhan Teknis (*Technical Requirement*)

No	Kebutuhan Teknis	Arah Perbaikan	Target
1	Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap		Melengkapi fasilitas apotek seperti AC dan TV
2	Prosedur pelayanan yang mudah		Disesuaikan, Kepuasan pelanggan

No	Kebutuhan Teknis	Arah Perbaikan	Target
3	Penataan ruang yang rapi dan bersih	↑	Disesuaikan, agar tata letak lebih rapi dan nyaman
4	Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	↑	Membuat pelanggan puas
5	Kedisiplinan petugas apotek	↑	Menghasilkan pegawai yang profesional
6	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	↑	1 bulan sekali, melakukan evaluasi dari kritik dan saran yang diterima
7	Mengevaluasi kinerja karyawan Apotek tiap bulan	○	1 bulan sekali, melakukan evaluasi kinerja karyawan
8	Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam	○	Penambahan jam shif kerja
9	Komputerisasi sistem pembayaran	↑	1 unit, penambahan alat pemabayaran debit atm atau kartu kredit, agar transaksi
10	Harga produk	↑	Menyediakan berbagai macam produk dengan farina harga
11	Kelengkapan berbagai macam obat	○	Melengkapi semua produk yang ditawarkan, agar pelanggan merasa puas

#### 4.3.4 Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknis

Dalam kebutuhan teknis, terdapat dua tingkatan kepentingan yaitu kepentingan absolut dan kepentingan relatif. Tingkatan kepentingan ini digunakan untuk menentukan atribut mana yang dijadikan prioritas terlebih dahulu untuk dilakukan.

Nilai kepentingan absolut diperoleh dengan menggunakan rumus (Imam Djati, 2003) :

$$Kt = \sum_{i=1}^n Bti \times Hi$$

Keterangan :

$Kt$  = Nilai kepentingan absolute untuk masing-masing atribut

$Bti$  = Bobot kepentingan relatif keinginan konsumen yang memiliki hubungan dengan atribut kebutuhan teknis yang ada

$Hi$  = Nilai hubungan untuk keinginan konsumen yang memiliki hubungan dengan atribut kebutuhan teknis yang ada.

Sedangkan untuk tingkat kepentingan relatif diperoleh dari hasil bagi antara masing-masing kepentingan absolut dikalikan dengan 100% (Angelia, 2008)

$$\text{Kepentingan relatif } (t) = \frac{Kti}{\sum Kt} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum Kt$  = jumlah total nilai kepentingan absolut kebutuhan teknis

$Kti$  = Nilai Kepentingan absolut kebutuhan teknis

Tabel 4.9 Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif

No	Kebutuhan Teknis	Kepentingan	
		Absolut	Relatif (%)
1	Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap	57.42	126.66
2	Prosedur pelayanan yang mudah	40.50	72.18
3	Penataan ruang yang rapi dan bersih	58.14	103.6
4	Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	95.16	95.01
5	Kedisiplinan petugas apotek	54.27	95.54
6	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	71.67	119.65
7	Mengevaluasi kinerja karyawan Apotek tiap bulan	53.88	71.70

No	Kebutuhan Teknis	Kepentingan	
		Absolut	Relatif (%)
8	Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam	54.27	96.72
9	Komputerisasi sistem pembayaran	45.45	72.98
10	Harga produk	39.87	72.98
11	Kelengkapan berbagai macam obat	13.65	72.98

Tabel 4.10 Prioritas Perbaikan

No	Kebutuhan teknis	Prioritas
1	Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap	1
2	Prosedur pelayanan yang mudah	10
3	Penataan ruang yang rapi dan bersih	3
4	Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	6
5	Kedisiplinan petugas apotek	5
6	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	2
7	Mengevaluasi kinerja karyawan Apotek tiap bulan	11
8	Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam	4
9	Komputerisasi sistem pembayaran	7
10	Harga produk	8
11	Kelengkapan berbagai macam obat	9

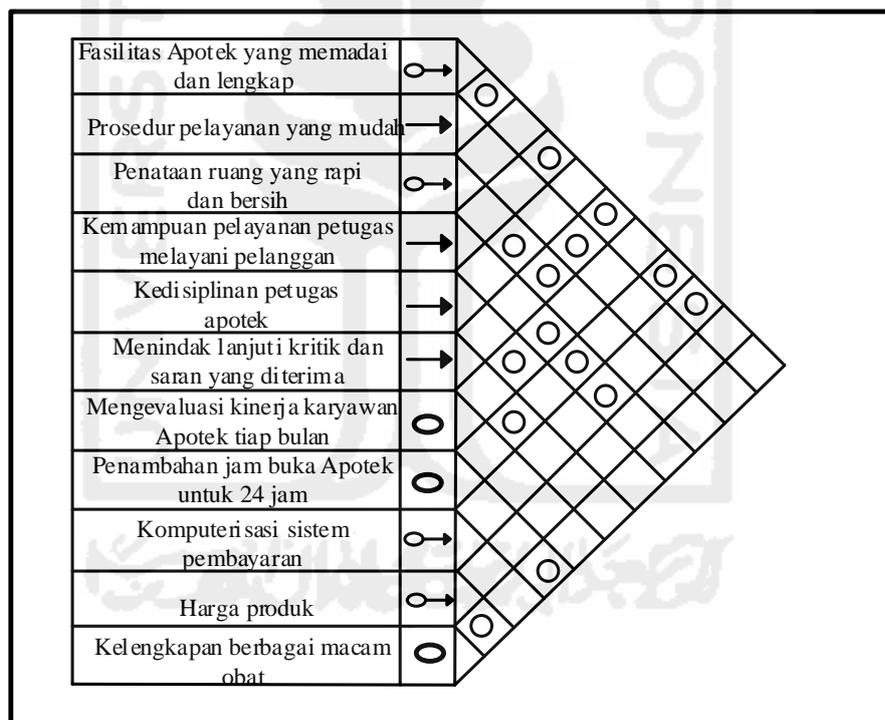
#### 4.3.5 Penentuan Hubungan Antar Kebutuhan Teknis

Hubungan antar kebutuhan teknis menggambarkan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis yang menunjukkan sejauh mana pengaruh

karakteristik teknis yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pola hubungan antar kebutuhan teknis dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Korelasi positif, disimbolkan dengan **O** hubungan ini terjadi bila kedua kebutuhan teknis saling mendukung untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Korelasi negatif, disimbolkan dengan **X** hubungan ini terjadi bila kedua kebutuhan teknis tidak saling mendukung atau bertentangan dengan kebutuhan konsumen.

Dengan mengetahui pola teknis hubungan antar teknis ini, maka pihak dapat diketahui kebutuhan teknis yang dapat saling menghambat, sehingga dapat dicari upaya penyelesaiannya. Sedangkan untuk upaya yang saling mendukung akan dilaksanakan secara bertahap.



Gambar 4.3 Hubungan antar kebutuhan teknis

#### 4.3.6 Menentukan *Sales Point* dan *Goal*

*Sales point* merupakan keinginan perusahaan yang berpengaruh pada daya saing yang digunakan dalam pemasaran nantinya. Simbol yang digunakan pada sales

point yaitu dengan nilai tertentu yang besarnya lebih dari satu (1), misalnya 1,2. Sedangkan yang bukan sales point memiliki nilai yang sama dengan 1. Dalam penelitian ini ditetapkan *sales point* sebesar 1,2 karena atribut pelayanan yang ada dianggap sebagai keinginan pelanggan yang berpengaruh penting.

Setelah mengetahui *sales point* pada masing – masing atribut maka langkah selanjutnya menentukan *goal* (tujuan). Tujuan atau *goal* merupakan suatu target peningkatan dari penelitian kompetitif konsumen yang ingin dicapai perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

#### 4.3.7 Perhitungan *Improvement Ratio*

*Improvement ratio*, diperoleh dari hasil pembagian *goal* (tujuan) dengan kondisi dimana produk perusahaan sekarang berada (Imam Djati Widodo, 2003: 60), dalam hal ini kondisi perusahaan yang dimaksud adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

$$\text{Improvement ratio} = \text{Goal} / \text{Tingkat Kepuasan}$$

Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 4.11

Tabel 4.11 Hasil perhitungan *Improvement Ratio*

No	Pernyataan	<i>Importance Rating</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Goal</i>	<i>Improvement Ratio</i>
1	Kursi ruangan tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	4.38	4.08	5	1.22
2	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	4.50	4.08	5	1.22
3	Kotak kritik dan saran	4.50	4.00	4	1
4	Fasilitas pembayaran elektronik	4.55	4.13	5	1.21

No	Pernyataan	Importance Rating	Tingkat Kepuasan	Goal	Improvement Ratio
5	Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan	4.48	4.10	5	1.21
6	Melayani langsung pelanggan yang datang	4.43	4.00	4	1
7	Harga produk yang lebih murah lengkap dan terjangkau di semua kalangan	4.55	4.03	5	1.24
8	Jam buka sesuai kebutuhan palanggan	4.53	4.13	4	0.96

#### 4.3.8 Perhitungan Row Weight

Row weight diperoleh dari perkalian *importance rating*, *sales point*, dan *improvement rasio* berada (Imam Djati Widodo, 2003: 60).

$$\text{Row weight} = \text{Importance Rating} \times \text{Sales point} \times \text{Improvement ratio}$$

Hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Hasil perhitungan Row Weight

No	Pernyataan	Importance Rating	Tingkat Kepuasan	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Row weight
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	4.38	4.08	5	1.22	1.2	6.41
2	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	4.50	4.08	5	1.22	1.2	6.58
3	Kotak kritik dan saran	4.50	4.00	4	1	1.2	5.40
4	Fasilitas pembayaran elektronik	4.55	4.13	5	1.21	1.2	6.60
5	Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan	4.48	4.10	5	1.21	1.2	5.37

No	Pernyataan	Importance Rating	Tingkat Kepuasan	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Row weight
6	Melayani langsung pelanggan yang datang	4.43	4.00	4	1	1.2	5.31
7	Harga produk yang lebih murah lengkap dan terjangkau di semua kalangan	4.55	4.03	5	1.24	1.2	6.77
8	Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	4.53	4.13	4	0.96	1.2	5.21

#### 4.3.9 Perhitungan *Normalized Row Weight*

*Normalized row weight* diperoleh dengan cara membagi nilai *row weight* untuk masing-masing kebutuhan dengan nilai total *row weight*. *Normalized row weight* dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Normalized row weight} = \text{Row Weight} / \sum \text{Row Weigh}$$

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan *Normalized Row Weight*

No	Pernyataan	Row weight	Normalized Row Weight
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	6.41	1.34%
2	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	6.58	1.38%
3	Kotak kritik dan saran	5.40	1.13%
4	Fasilitas pembayaran elektronik	6.60	1.38%
5	Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan	5.37	1.12%
6	Melayani langsung pelanggan yang datang	5.31	1.11%
7	Harga produk yang lebih murah lengkap dan terjangkau di semua kalangan	6.77	1.42%

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Row weight</b>	<b>Normalized Row Weight</b>
8	Jam buka sesuai kebutuhan palanggan	5.21	1.09%
$\Sigma$ Row Weight	47.65		

