

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Service Quality

Penilaian akan tinggi rendahnya *servqual* akan bergantung pada bagaimana pelanggan merasa *service performance* yang di terimanya berada dalam *service performance* yang diharapkannya. Pada bagian ini akan dibahas perhitungan Gap antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan yang biasa disebut dengan *Servqual Score*. *Servqual Score* pada tiap atributnya dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.1 Skor Servqual Pada Tiap Atribut

No	Atribut	Ekspektasi/ Harapan	Persepsi/ Kepuasan	Skor Servqual
1	Kursi ruang tunggu pelanggan yang tersedia cukup dan nyaman	4,38	4,08	-0,30
2	Brosur dan info obat tentang obat	4,48	3,90	-0,58
3	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	4,50	4,08	-0,42
4	Ketersediaan bacaan-bacaan (koran, majalah, dll)	4,60	4,03	-0,57
5	Suhu ruangan yang sejuk dan bersih	4,60	4,25	-0,35
6	Ruang tunggu apotek yang bersih dan nyaman	4,60	3,80	-0,80
7	Kotak kritik dan saran	4,50	4,00	-0,50
8	Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat/resep	4,64	4,03	-0,61

No	Atribut	Ekspektasi/ Harapan	Persepsi/ Kepuasan	Skor Servqual
9	Kecepatan pelayanan	4,68	3,38	-1,30
10	Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan	4,60	4,25	-0,35
11	Ketelitian pegawai kasir dalam bertransaksi	4,60	4,15	-0,45
12	Fasilitas pembayaran elektronik	4,55	4,13	-0,42
13	Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan	4,48	4,10	-0,61
14	Petugas sigap dan selalu ingin membantu pelanggan	4,65	4,00	-1,30
15	Melayani langsung pelanggan yang datang	4,43	4,00	-0,35
16	Memberikan senyum dan salam	4,78	4,20	-0,45
17	Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat	4,73	4,20	-0,53
18	Kesesuaian alternatif pilihan obat yang ditawarkan	4,55	3,90	-0,65
19	Harga produk obat yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan	4,55	4,03	-0,52
20	Obat lengkap, asli, berkualitas	4,55	3,90	-0,65
21	Menyediakan obat sesuai kebutuhan pelanggan	4,53	4,13	-0,40
22	Memberikan layanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	4,38	3,39	-0,99
23	Memberikan perhatian secara individu	3,48	3,83	-0,65
24	Menyediakan informasi mengenai kebutuhan pelanggan	4,60	3,93	-0,67

Dari table diatas dapat diketahui score *Servqual* dari masing-masing atribut dan diprioritaskan berdasarkan kesenjangan yang ada antara

kepentingan atau harapan pelanggan dan kinerja atau kepuasan yang dirasakan pelanggan mendapat hasil minus yang artinya pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan Apotek Tridadi Farma dan selanjutnya akan dijabarkan menggunakan Diagram Kartesius sehingga mendapatkan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

5.2 Analisis Diagram Kartesius

Dapat dilihat pada gambar 1.3 (Diagram Kartesius Semua Atribut Pada Dimensi Kualitas Pelayanan) yang ada dalam kuadran A adalah atribut nomor 1 (Kursi ruang tunggu yang tersedia cukup dan nyaman), nomor 3 (layout dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan), nomor 7 (kotak kritik dan saran), nomor 12 (Fasilitas pembayaran elektronik), nomor 13 (Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan), nomor 15 (Melayani langsung setiap pelanggan yang datang), nomor 19 (Harga pokok yang lebih murah, lengkap dan terjangkau disemua kalangan) nomor 21 (jam buka sesuai kebutuhan pelanggan). Kuadran A merupakan prioritas utama, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga Apotek Tridadi Farma harus segera meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam kuadran B terdapat atribut nomor 4 (Layout apotek yang memudahkan pelanggan), nomor 5 (Suhu ruangan yang sejuk dan bersih), nomor 8 (Ketelitian petugas apoteker dalam meracik obat), nomor 10 (Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan), nomor 11 (Ketelitian petugas kasir dalam menangani masalah pembayaran), nomor 14 (Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat), nomor 16 (Petugas sigap dan selalu ingin membantu pelanggan), nomor 17 (Memberikan informasi dengan tepat, benar dan jelas saat menyerahkan obat). Kuadran B merupakan daerah yang harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanannya memuaskan. Sehingga Apotek Tridadi Farma harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar para pelanggan/konsumen tetap loyal dan terus berkunjung ke Apotek Tridadi Farma. Atribut B ini juga merupakan hal

penting untuk dipertahankan karena dapat dikatakan sebagai prestasi kerja dari pihak Apotek Tridadi Farma, meskipun kenyataannya pada hasil kuisisionernya masih memiliki gap yang negatif.

Dalam kuadran C terdapat atribut nomor 2 (Brosur dan info tentang obat), nomor 18 (Kesusuain alternatif pilihan obat yang ditawarkan), nomor 20 (Obat asli, dan berkualitas), nomor 22 (Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial), nomor 23 (Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan). Kuadran ini merupakan prioritas rendah, dapat dikatakan juga pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Namun, manajemen Apotek Tridadi Farma harus menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara Apotek lainnya.

Dalam kuadran D terdapat atribut nomor 6 (Petugas selalu memberikan layanan terbaik kepada customer) dan nomor 24 (Paham akan kebutuhan pelanggan) Kuadran ini dikategorikan sebagai daerah yang berlebihan, karena menurut anggapan pelanggan atribut yang masuk disini dianggap tidak terlalu penting, akan tetapi Apotek Tridadi Farma melakukan pelayanan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat harapan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang perlu dibenahi.

5.3 Analisis *House of Quality*

5.3.1 *Voice of Customer*

Voice of Customer adalah atribut kebutuhan konsumen untuk merancang QFD dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Apotek Tridadi Farma. Dari hasil observasi yang dilakukan selanjutnya di hitung menggunakan servqual sehingga menghasilkan atribut yang dijadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan dan digunakan untuk merancang QFD. Berikut adalah atribut yang di jadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan :

6. Dimensi *Tangible* :

- Kursi dan suhu ruangan yang tersedia cukup dan nyaman

- Layout apotek yang memudahkan pelanggan
 - Kotak kritik dan saran
7. Dimensi *Reliability* :
- Fasilitas pembayaran elektronik
 - Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan
 - Melayani langsung setiap pelanggan yang datang
8. Dimensi *Responsiveness* : Pada dimensi ini tidak ada atribut yang dijadikan prioritas
9. Dimensi *Assurance* :
- Harga produk yang lebih murah dan terjangkau di semua kalangan
10. Dimensi *Empathy* :
- Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan

5.3.2 Kebutuhan teknis

Kebutuhan Teknis (Technical Response) adalah karakteristik pelayanan yang dapat di ukur bertujuan untuk memenuhi atribut kebutuhan pelanggan, dalam hal ini elemen yang digunakan adalah elemen pelayanan. Target ditentukan dengan mempertimbangkan sesuai dengan kemampuan perusahaan. Berikut elemen yang digunakan :

1. Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap
2. Prosedur pelayanan yang mudah
3. Penataan ruang yang rapi dan bersih
4. Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan
5. Kedisiplinan petugas apotek
6. Menindak lanjuti kritik dan saran yang terima
7. Mengevaluasi kinerja karyawan Apotek tiap bulan
8. Penambahan jam buka Apotek 24 jam
9. Komputerisasi system pembayaran
10. Harga produk

11. Kelengkapan berbagai macam obat

Berikut ini adalah penjelasan dari kebutuhan teknis diatas :

Tabel 5.3 penjelasan kebutuhan teknis

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 mcam produk obat

5.3.3 Target Kebutuhan Teknis

Setelah melakukan observasi dan pengolahan data kepuasan pelanggan, maka terdapat hasil dari dari observasi di lapangan yaitu pelanggan Apotek Tridadi

Farma belum merasa sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sehingga Apotek Tridadi Farma harus terus melakukan perbaikan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

Untuk dapat melakukan perbaikan, maka Apotek harus melihat kemana arah perbaikan yang akan dilakukan. Apabila perbaikan (\uparrow) berarti menunjukkan apabila semakin ditingkatkan atau ditambahkan (tidak terbatas) kebutuhan teknis tersebut maka akan membuat semakin baik perusahaan tersebut. Pada target ini, yang mempunyai simbol (\uparrow) adalah Prosedur pelayanan yang mudah, Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas apotek dan menindaklanjuti kritik dan saran yang diterima.

Simbol (\downarrow) berarti semakin diturunkan atau dikurangi (tidak terbatas) kebutuhan teknis tersebut maka akan membuat kualitas pelayanan Apotek Tridadi Farma semakin baik. Pada target ini tidak ada kebutuhan teknis yang mempunyai simbol tersebut dalam perbaikan.

Simbol (\circ) diartikan bahwa arah perbaikan hanya ada satu titik batasan. Dalam hal ini, kebutuhan teknis yang mempunyai simbol tersebut adalah (\circ) Mengevaluasi kinerja karyawan apotek tiap bulan. Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam dan kelengkapan berbagai macam obat.

Simbol (\odot) berarti kebutuhan teknis dapat dinaikin atau ditambah sampai titik tertentu. Kebutuhan teknis yang mempunyai simbol ini adalah fasilitas apotek yang memadai dan lengkap, penataan ruang yang rapi dan bersih, Kompetisi system pembayaran dan harga produk.

Simbol (\odot) yang berarti kebutuhan teknis dapat diturunkan atau dikurangi sampai titik tertentu akan membuat pelayanan tersebut semakin baik. Pada target ini tidak ada kebutuhan teknis yang mempunyai simbol tersebut.

5.3.4 Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif

Tingkat kepentingan ini digunakan untuk menentukan atribut mana yang dijadikan prioritas terlebih dahulu untuk dilakukan. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai

kepentingan absolut dan kepentingan relatif dapat diketahui kebutuhan teknis yang memiliki prioritas paling tinggi harus mendapat perhatian khusus untuk dilaksanakan. Nilai kepentingan yang absolut dan kepentingan relatif dapat diketahui kebutuhan teknis yang memiliki prioritas paling tinggi harus mendapat perhatian khusus untuk dilaksanakan.

Nilai kepentingan yang absolut dan kepentingan relatif tersebut ada pada kebutuhan teknis adalah fasilitas apotek yang memadai dan lengkap, menindaklanjuti kritik dan saran yang diterima, penataan ruang yang rapi dan bersih, penambahan jam buka apotek untuk 24 jam, kedisiplinan petugas apotek, kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan, komputerisasi sistem pembayaran, harga produk, kelengkapan berbagai macam obat, prosedur pelayanan yang mudah dan Mengevaluasi kinerja karyawan apotek tiap bulan

5.3.5 Prioritas Atribut berdasarkan Tingkat Kepentingan

Dari hasil perhitungan *House of Quality* pada tabel 4.14 yaitu tabel hasil perhitungan *Normalized Raw Weight*, maka diperoleh 5 atribut pelayanan yang menjadi prioritas dilihat dari tingkat kepentingannya berdasarkan nilai *Normalized Raw Weight* yang tertinggi yaitu :

Tabel

No	Pernyataan	Prioritas
1	Kursi ruangan yang tersedia cukup dan nyaman	4
2	Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	2
3	Kotak kritik dan saran	5
4	Fasilitas pembayaran elektronik	3
5	Memberitahukan kapan resep selesai dikerajakan	6
6	Melayani langsung pelanggan yang datang	7
7	Harga produk yang lebih murah lengkap dan terjangkau di semua kalangan	1

No	Pernyataan	Prioritas
8	Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	8

1. Kursi ruangan yang tersedia cukup dan nyaman

Tabel 5.3 Analisis antara Atribut kebutuhan pelanggan dengan Respon

Teknis

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Kursi ruang tunggu pelanggan dan pasien yang cukup dan nyaman	Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap	Dalam hal ini merupakan salah satu kewajiban perusahaan dalam memberikan fasilitas yang lengkap seperti kursi, AC, TV dan lain-lain. Dengan begitu pelanggan akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
	Penataan ruang yang rapi dan bersih	Dalam usaha pelayanan kesehatan rapi dan bersih merupakan hal yang sangat diperhatikan, dengan menjaga kerapian dan kebersihan ruangan maka akan membuat pelanggan atau pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima, maka perusahaan dapat memperbaiki dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, karena dari situ dapat di jadikan acuan fasilitas apa yang harus di penuhi agar pelanggan merasa puas

2. Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan	Fasililitas apotek yang memadai dan lengkap	Kewajiban perusahaan dalam memberikan fasilitas yang lengkap seperti kursi, AC, TV dan lain-lain. Yang disesuaikan dengan tata letak agar memudahkan pelanggan atau pasien yang berkunjung
	Prosedur pelayanan yang mudah	Prosedur pelayanan atau line pelayanan di buat dengan sangat mudah dan tidak terlalu berkepanjangan yang disesuaikan dengan tataletak ruangan yang ergonomis, sangat membantu pelanggan dan pelanggan merasa puas.

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
	Penataan ruang yang rapi dan bersih	Tata letak merupakan hal yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan, tataletak yang rapi dan memudahkan pelanggan akan sangat membantu pelanggan mencari kebutuhan yang mereka inginkan.
	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima, maka perusahaan dapat memperbaiki dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, perancangan tata letak dapat kita terima dengan kritik dan saran yang pelanggan berikan.

3. Kotak kritik dan saran

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Kotak kritik dan saran	Fasilitas apotek yang memadai dan lengkap	Selain fasilitas yang memadai seperti AC, TV dan kursi, penambahan kotak kritik dan saran juga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dari situ perusahaan dapat mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pelanggan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
	Penataan ruang yang rapi dan bersih	Kotak kritik dan saran merupakan salah satu fasilitas penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena dapat mendengarkan langung apa keinginan pelanggan, dengan penempatan kotak yang rapi dan menarik. Akan membuat pelanggan memberikan kritik dan saran mereka.
	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima	Menindak lanjuti kritik dan saran yang diterima, maka perusahaan dapat memperbaiki dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, perancangan tata letak dapat kita terima dengan kritik dan saran yang pelanggan berikan
	Mengevaluasi kinerja karyawan apotek	Mengavaluasi kinerja karyawan sangat membantu untuk menjaga kualitas pelayanan, diadakannya evaluasi karyawan tiap bulannya dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
	Penambahan jam buka apotek untuk 24 jam	Penambahan jam buka untuk 24 jam dapat di pertimbangkan melihat dari kritik dan saran yang diterima dan kemampuan perusahaan dalam memeberikan pelayanan. Penammbahan jam buka untuk 24 jam sangat bermanfaat, selain mendapat image kepercayaan konsumen juga dapat meningkatkan profit perusahaan.

4. System pembayaran elektronik\

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Fasilitas pembaayaran elektronik	Fasililitas apotek yang memadai dan lengkap	Penambahan fasilitas pembayaran denga system elektronik bermanfaat selain memudahkan pelanggan dalam system pemabayaran juga dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan.
	Komputerisasi system pemabayran (kasir)	Komputerisasi pada sistemn pemabayaran sangat bermanfaat untuk memudahkan system pemabaayran, akan lebih baik

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
		lagi apabila di tambahkan sistem seperti credit card, atam dll.

5. Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Memberitahukan kapan resep selsai dikerjakan	Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	Kemampuan petugas dalam pealyanan sangat di perlukan, dengan begitu perlu di lakukannya peningkatan kemampuan petugas apotek dengan memberikan trining.
	Kedisiplinan petugas apotek	Kedisiplinan merupakan hal utama untuk kemajuan perusahaan, dalam meninngkatkatkan kualitas pelayanan kedisiplinan sangat diperlukan.
	Mengevaluasi kinerja karyawan apotek tiap 1 bulan	Mengevaluasi kinerja karyawan yang diadakan tiap 1 bulan sangat membantu kinerja karyawan, dengan begitu dapt dilihat mana karaywan yang disiplin dan giat dalam melakukan pekerjaannya, dan untuk keddepan akan diberikan penghargaan bagi karyawan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
		yang memiliki kinerja yang baik

6. Melayani langsung pelanggan yang datang

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Melayani langsung pelanggan yang datang	Kemampuan pelayanan petugas melayani pelanggan	Respon pelayanan petugas yang sigap sangat di harapkan oleh setiap pelanggan yang berkunjung, dengan begitu pelanggan atau pasien merasa di layani langsung dan mudah untuk mengutarakan apa kebutuhan yang mereka inginkan.
	Kedisiplinan petugas apotek	Kedisiplinan merupakan hal utama untuk kemajuan perusahaan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan kedisiplinan sangat diperlukan.
	Mengevaluasi kinerja karyawan apotek tiap 1 bulan	Mengevaluasi kinerja karyawan yang diadakan tiap 1 bulan sangat membantu kinerja karyawan, dengan begitu dapat dilihat mana karyawan yang disiplin dan giat dalam melakukan pekerjaannya, dan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
		untuk kedepan akan diberikan penghargaan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang baik

7. Harga produk yang lebih murah lengkap dan terjangkau disemua kalangan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Harga produk yang lebih murah, lengkap dan terjangkau disemua kalangan	Harga Produk	Harga produk atau obat-obatan yang murah sangat diminati pelanggan, harga produk yang murah dapat memnarik minat pelanggan untuk membeli.
	Kelengkapan produk	Melengkapi produk dapat membuat pelanggan dapat memilih dan menyesuaikan harga sesuai dengan yang palanggan butuhkan dan dapat memeberikan alternative obat yang lain.

8. Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan	Penambahan jam buka Apotek untuk 24 jam	Penambahan jam buka untuk 24 jam dapat di pertimbangkan melihat dari kritik dan saran yang diterima dan kemampuan

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis	Analisis
		perusahaan dalam memberikan pelayanan. Penambahan jam buka untuk 24 jam sangat bermanfaat, selain mendapat image kepercayaan konsumen juga dapat meningkatkan profit perusahaan.

5.3.6 Rumah Kualitas *Process Requirments to Quality Procedures*

Matriks House Of Quality ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan proses dan bagaiman memenuhi berdasarkan prosedur kualitas. Matrik ini dibuat berdasarkan pengolahan dari matriks HOQ tahap kedua untuk mendapatkan bobot kebutuhan atribut pelanggan sampai penentuan prioritas pengembangan prosedur kualitas manajemen Apotek Tridadi Farma. Input matrik ini adalah 8 atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan apotek dan output matrik berupa 11 kebutuhan teknis beserta prioritas pengembangannya. Ke-13 prosedur kualitas tersebut merupakan atribut yang benar-benar spesifik, oprasional, teknis jelas sebagai prosedur pengembangan Apotek Tridadi Farma yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Agar lebih mudah dalam pembangunan dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan hendaknya pengembangan dilakukan berdasarkan skala prioritas yang dihasilkan dari matrik ini. Hasil dari matrik ini merupakan keseluruhan proses dari 3 tahap analisis metode QFD berantai. Dari 11 atribut kebutuhan teknis tersebut diharapkan nantinya dilaksanakan atau tanggung jawab manajemen Apotek Tridadi Farma.

5.3.7 Row Weight dan Normalized Row Weight

Row Weight menunjukkan urutan prioritas kebutuhan konsumenn, dimana atribut yang mempunyai nilai berat bobot baris terbesar berarti memperoleh prioritas terlebih dahulu untuk dilakukan suatu perbaikan kualitas pelayanan di Apotek Tridadi Farma

Dalam hasil perhitungan dan pengolahan data didapatkan hasil dari nilai *row weight* dan *normalized row weight* yang tertinggi pada lima atribut, yaitu Harga produk yang lebih murah, lengkap dan terjangkau di semua kalangan, Fasilitas pembayaran elektronik, Layout ruangan dan line pelaynan yang memudahkan pelanggan, kursi ruangan yang tersedia cukup dan nyaman, Kotak kritik dan saran, Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan, Melayani langsung pelanggan yang datang, jam buka sesuai kebutuhan pelanggan.

