

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE
IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(Studi Kasus di Apotek Lisa farma)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Yuda Wahyudi

No. Mahasiswa : 10 522 091

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2015

PERYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijasah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 24 September 2015



Yuda Wahyudi

10522091

LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**APOTEK LISA FARMA****JL. JEND. A. YANI No. 03 RT.069 – BALIKPAPAN****Telp. +62 542 418046 Fax. +62 542 418046****SURAT KETERANGAN****No. 014/LF-SK/VI/2015**

Yang bertanda tangan di bawah ini Apoteker Pengelola Apotek Lisa Farma, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

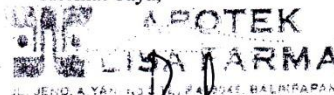
Nama : Yuda Wahyudi
N I M : 10522091
Fakultas / Jurusan : Teknik Industri / Teknik Industri
PTN / PTS : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian di Apotek Lisa Farma, dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Lisa Farma dengan IPA dan CSI**", masa penelitian bulan mei 2015 s/d juni 2015.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 08 Juni 2015

Hormat Saya,

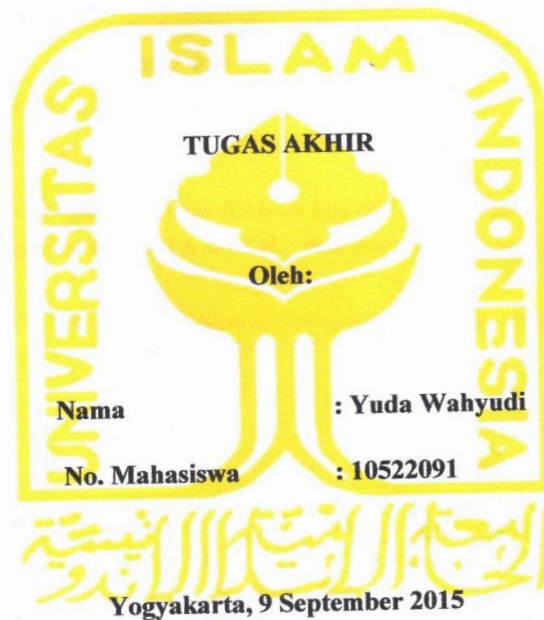


Retno Yunitasari, S. Si, Apt
Apoteker Pengelola Apotek

RETNO YUNITASARI, Ssi., Apt
SIPA 026/84/SIP-A/IV/2012

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN
***CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

(Studi Kasus Apotek Lisa Farma)



Dosen Pembimbing

Ali Parkhan, Ir., MT

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE
IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)****(Studi Kasus Apotek Lisa Farma)****TUGAS AKHIR****Oleh****Nama : Yuda Wahyudi****No. Mahasiswa : 10522091**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata – 1 Teknik Industri

Yogyakarta, 9 Oktober 2015**Tim Penguji 1****Ali Parkhan, Ir., M.T.****Ketua****Muhammad Ibnu Mastur, Drs., M.S.I.E.****Anggota 1****Vembri Noor Helia, S.T., M.T.****Anggota 2****Mengetahui,****Ketua Jurusan Teknik Industri****Universitas Islam Indonesia****Rukh Agusti Rochman, S.T., M.Eng.**

MOTTO

Man Jadda Wa Jada

“Barang siapa bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil

فَإِنَّ الْعِلْمَ شَجَرَةٌ وَالْعَمَلُ ثَمَرَةٌ، وَلَيْسَ يُعَدُّ عَالِمًا مَنْ لَمْ يَكُنْ بِعِلْمِهِ عَامِلًا

“Sesungguhnya ilmu adalah pohon dan amal adalah buahnya. Seseorang tidak akan dianggap alim bila tidak mengamalkan ilmunya.” Iqtidhaul Ilmi Al-'Amal hal. 14, Maktab Al-Islami, Beirut, Syamilah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Shalawat serta salam semoga terlimpahkan pada junjungan Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam, keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberikan ilmu, kekuatan, dan kesempatan sehingga Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan metode IPA dan CSI” ini dapat terselesaikan.

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Kepala Prodi Teknik Industri dan seluruh staf, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ali Parkhan, Ir., MT., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Orang tuaku tercinta ibu Endang Sriwahyuningdyah dan almarhum bapak Syarifudin AS segala doa, bantuan, dukungan dan kasih sayang yang tak henti-hentinya mengalir untukku.
5. Kakak-kakak tercinta Retno Yunita Sari dan Resti Mahrita Sari beserta keluarga besar
6. Sahabat tercinta yang selalu mendukung dan semua saudara
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa

dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, September 2015

Yuda Wahyudi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAKUAN.....	ii
LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Pengertian Apotek, Apoteker, dan Asisten Apoteker	6
2.1.1. Perizinan Apotek	6
2.1.2. Tugas dan Fungsi Apotek	7
2.1.3. Pengelolaan Apotek	7
2.2 Pengertian Jasa.....	7
2.2.1. Karakteristik Jasa.....	8
2.3 Kualitas	8
2.3.1. Kualitas Pelayanan	9
2.4 Persepsi Konsumen.....	10

2.5 Kepuasan Konsumen	11
2.6 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	13
2.7 Teknik Pengujian Instrumen	14
2.9.1. Uji Validitas.....	16
2.9.3. Uji Reliabilitas	16
2.8 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.6.1. Diagram Kartesius	19
2.6.2. Jendela Pelanggan.....	20
2.9 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Definisi Variabel dan Operasional Variabel	22
3.2.1. Definisi Variabel Penelitian.....	22
3.2.2. Operasional Variabel Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel	23
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Skala Pengukuran	25
3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis	26
3.6.1. Uji Validitas.....	26
3.6.2. Uji Reliabilitas	26
3.6.3. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	27
3.6.4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	28
3.7 Analisa dan Pembahasan	28
3.8 Kesimpulan dan Saran	28
3.9 Diagram Alir Penelitian	28

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	31
4.1 Pengumpulan Data.....	31
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3. Sasaran Mutu Perusahaan	32
4.2 Kuisisioner	32
4.2.1. Penentuan Sampel Kuisisioner	32
4.2.2. Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner	32
4.3 Uji Instrumen	36
4.3.1. Validitas	36
4.3.2. Reliabilitas	40
4.4 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	41
4.4.1. Tingkat Kesesuaian.....	43
4.4.2. Diagram Kartesius	46
4.5 <i>Customer Satifaction Index (CSI)</i>	47
BAB V PEMBAHASAN	51
5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner	51
5.1.1 Uji Validitas Data	51
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
5.2 Analisis <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	52
5.2.1 Analisis Digram Kartesius dan Jendela Pelanggan	53
5.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Interpretasi CSI.....	18
Tabel 3.1 Tabel Tingkat Kepentingan	25
Tabel 3.2 Tabel Tingkat Kinerja.....	25
Tabel 4.1 Hasil Deskripsi Penyebaran Kuisisioner	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden dengan Dasar Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5 Data Hasil Rekap	34
Tabel 4.6 Uji Validitas Kinerja.....	37
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepentingan	38
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan.....	40
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan IPA	41
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 4.11 Keputusan <i>Hold and Action</i>	45
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan CSI	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	15
Gambar 2.2 Jendela Pelanggan	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 3.2 Alur Penelitian	42
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Seluruh Atribut	47

ABSTRAK

Apotek Lisa Farma adalah salah satu apotek di Balikpapan yang tidak hanya bergerak dibagian penjualan obat saja akan tetapi juga bergerak di bidang pelayanan konsultasi kesehatan khususnya di bagian gigi, dan umum. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut atau fasilitas produk/jasa secara menyeluruh, mengetahui atribut-atribut yang secara prioritas harus diperbaiki dalam memenuhi kepuasan konsumen serta peningkatan kinerja pelayanan, dan mengetahui solusi yang tepat untuk memperbaiki atribut-atribut yang merupakan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dengan menggunakan tools Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) yang disebarkan terhadap 100 sampel penelitian, didapatkan tingkat kepuasan sebesar 0,777 (borderline), dan atribut yang merupakan prioritas utama harus diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan konsumen yaitu fasilitas pelayanan, sikap cepat tanggap terhadap masalah, sikap selalu sedia dalam memberi bantuan, dan tingkat pengetahuan serta pemahaman pegawai. Serta untuk atribut yang harus diperbaiki untuk mencapai sasaran mutu perusahaan yaitu sikap cepat tanggap terhadap masalah, sikap selalu sedia dalam memberi bantuan, tingkat pengetahuan, pegawai tidak melakukan kesalahan, sikap yang ramah, dan komunikasi yang baik

Keywords: *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, kualitas pelayanan, dan apotek*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan menurut undang-undang adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan RI (2004) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Indonesia merupakan Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 13.466 pulau. Dengan populasi lebih dari 237 juta jiwa menurut biro pusat statistik pada tahun 2010, Indonesia adalah negara berpenduduk terbesar keempat di dunia yang terbagi menjadi 34 provinsi. Kalimantan timur sebagai salah satu provinsi di Indonesia merupakan daerah yang memiliki potensi yang besar di bagian kayu dan hasil pertambangan. Provinsi ini memiliki 4 (empat) kota besar yaitu Balikpapan, Samarinda, Tarakan, dan Bontang. Balikpapan merupakan kota pusat ekonomi di Kalimantan Timur dikarenakan Balikpapan merupakan pintu gerbang wilayah Indonesia timur yang ditandai dengan keberadaan Bandara International atau pelabuhan laut. Potensi kota ini menyebabkan jumlah populasi penduduk yang berada di Balikpapan menjadi tinggi. Jumlah populasi yang tinggi ini dibuktikan dengan jumlah penduduk sebesar 656.417 jiwa pada tahun 2014 (sumber:tribun kaltim) mengakibatkan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengalami penurunan kesehatan atau terkena penyakit. Dengan adanya penurunan kesehatan masyarakat tersebut maka dibutuhkan sebuah obat guna mengobati penyakit tersebut. Hal ini berdampak pula terhadap dunia bisnis apotek, karena pada era ini setiap orang memilih apotek yang dapat melayani apa yang di butuhkan pasien tersebut secara optimal.

Bisnis apotek ini bisa tumbuh dan berkembang semakin dinamis disebabkan oleh jasa sebagai akibat dari tuntutan dari setiap pasien. Berdasarkan badan pusat statistik Kalimantan Timur, terdapat sekitar 136 apotek yang berada di Balikpapan pada tahun 2013. Apotek Lisa Farma adalah salah satu apotek di Balikpapan yang tidak hanya bergerak dibagian penjualan obat saja akan tetapi juga bergerak di bidang pelayanan konsultasi kesehatan khususnya di bagian Gigi, dan Umum yang mana kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama diperhatikan oleh apotek ini. Banyaknya pilihan apotek dengan berbagai macam fasilitas dan harga yang ditawarkan membuat masyarakat memilih apotek yang dapat memenuhi ekspektasi konsumennya. Untuk dapat memenuhi ekspektasi konsumen tersebut, perusahaan harus dapat memberikan produk yang berkualitas dan sesuai dengan maksud dan keinginan konsumen. Selain berkembangnya keinginan konsumen yang meningkat dan beragam persoalan yang dihadapi oleh perusahaan adalah munculnya pesaing sejenis. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk peka terhadap kebutuhan konsumen dan memberikan produk yang sesuai dengan keinginan pasien.

Kualitas layanan pengoperasian yang efektif dalam sebuah perusahaan memberikan dampak yang besar terhadap keuntungan perusahaan. Untuk itu setiap perusahaan baik itu milik swasta maupun pemerintah berkewajiban untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan perusahaan untuk mencapai keuntungan yang diharapkan. Kualitas pelayanan apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas berdampak positif pada bagi usaha apotek. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Sedangkan menurut Ahmad Mardalis (2005) bahwa salah satu faktor yang membuat pelanggan puas adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pemasar dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengembangkan loyalitas pelanggan.

Dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan tersebut, diperlukan metode akademis yang memiliki karakter kuat dalam menggali kepuasan pelanggan dan

keinginan pelanggan. Salah satu metode yang dapat mengukur kualitas pelayanan tersebut adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dikarenakan IPA merupakan suatu metode yang dapat menerjemahkan keinginan konsumen berdasarkan apa yang harus dilakukan perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini akan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan di Apotek Lisa Farma dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka kualitas pelayanan dapat diukur dengan kepuasan pelanggan yang dirumuskan masalahnya yaitu berapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut atau fasilitas produk/jasa secara menyeluruh serta atribut-atribut apakah yang secara prioritas harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan kajian yang akan dilaksanakan. Sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dengan cepat dan baik. Adapun pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di perusahaan penyedia layanan jasa Apotek Lisa Farma.
2. Penelitian dilakukan pada ruang lingkup operasional perusahaan dan elemen terkait yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa Apotek Lisa Farma khususnya untuk yang membeli obat bebas atau tanpa resep.
3. Angket atau Kuisisioner disebarkan kepada para konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Apotek Lisa Farma.
4. Uji validitas dan reabilitas kuisisioner dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 20.0

5. Analisis kualitas pelayanan Apotek Lisa Farma menggunakan *Importance and Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui besarnya tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut atau fasilitas produk/jasa secara menyeluruh, dan mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan kesehatan yang secara prioritas harus diperbaiki dalam memenuhi kepuasan konsumen dan peningkatan kinerja pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta mendapatkan gambaran yang sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta yang terjadi di lapangan
2. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan
3. Bagi Masyarakat Umum
Diharapkan dapat menjadi referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan hasil penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi mengenai konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga membuat uraian tentang hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan ini

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi mengenai metode penelitian yang digunakan, definisi variabel dan operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, metode analisis dan uji hipotesis, analisa dan pembahasan, kesimpulan dan saran, diagram alir penelitian, dan data yang dibutuhkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi mengenai data yang diperoleh saat penelitian dan bagaimana menganalisa data penelitian tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk tabel ataupun grafik. Pada bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil pada bab selanjutnya.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan hasil pengolahan data dari penelitian, dan kesesuaian hasil penelitian dengan tujuan penelitian untuk memperoleh hasil penelitian sebagai acuan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari analisis dan hasil yang diperoleh sebagai acuan atau saran-saran atas hasil yang diperoleh dan permasalahan yang didapatkan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat tentang sumber-sumber pustaka yang digunakan dalam penelitian, baik dalam buku acuan, jurnal maupun sumber pustaka lainnya.

LAMPIRAN

a. Tabel

b. Gambar

BAB II

KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini akan dibahas mengenai kajian literatur berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan teori dasar yang akan digunakan dalam penelitian ini.

2.1 Pengertian Apotek, Apoteker, dan Asisten Apoteker

Dalam peraturan pemerintah no.25 tahun 1980 yang dimaksud apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan pengeluaran obat kepada masyarakat. Apotek adalah tempat menjual dan kadang membuat atau meramu obat. Apotek juga merupakan tempat apoteker melakukan praktik profesi farmasi sekaligus menjadi peritel. Kata ini berasal dari kata bahasa Yunani apotheca yang secara harfiah berarti "penyimpanan". Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.1027/MENKES/SK/IX/2004, apotek adalah tempat tertentu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan kefarmasian, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut definisi di atas dapat diketahui bahwa apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu juga sebagai salah satu tempat praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian.

2.1.1 Perizinan Apotek

Suatu apotek dapat berdiri apabila memiliki izin apotek dan perizinan apotek, diantaranya :

1. Surat Izin Apotek (SIA) adalah surat izin yang diberikan oleh Menteri Kesehatan (Menkes) kepada Apoteker atau Apoteker bekerja sama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan apotek disuatu tempat tertentu.
2. Izin Apotek diberikan oleh Menteri Kesehatan (Menkes) yang dilimpahkan kewenangannya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Kepala

Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat mencabut SIA sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah Apoteker yang telah diberi Surat Izin Apotek (SIA).

2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek

Menurut Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1980, tugas dan fungsi apotek adalah :

1. Sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
2. Sebagai sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
3. Sebagai sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyalurkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.

2.1.3 Pengelolaan Apotek

Pengelolaan apotek meliputi :

1. Pembuatan, pengolahan, peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, penyimpanan, dan penyerahan obat atau bahan obat.
2. Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan sediaan farmasi bermutu baik dan keabsahannya terjamin. Sediaan farmasi yang karena sesuatu hal tidak dapat digunakan lagi atau dilarang digunakan, harus dimusnahkan dengan cara dibakar atau ditanam atau dengan cara lain yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan (Menkes).
3. Pelayanan informasi mengenai perbekalan farmasi

2.2 Pengertian Jasa

Jasa menurut Kotler & Keller (2009) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan pengertian jasa menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner yang dikutip oleh Buchari Alma (2007) Jasa adalah suatu

kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud. Berdasarkan definisi di atas maka jasa merupakan tindakan atau kinerja dalam suatu kegiatan ekonomi yang tidak berwujud dan tidak dikonsumsi tetapi memberikan suatu nilai tambah

2.2.1 Karakteristik Jasa

Menurut Kotler & Keller (2009), ada empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran. Keempat karakteristik tersebut meliputi:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat *intangible*, yang artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, material, atau benda maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Kegiatan jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/ teknologi

3. *Variability* (beraneka ragam)

Bahwa jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tentang dari siapa yang menyediakan, kapan, serta dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Karakteristik jasa yang mudah rusak bukan merupakan masalah apabila permintaannya bersifat konstan (teratur), karena penyedia jasa akan dengan mudahnya mengatur pelayanan yang akan diberikan sebelum proses pemberian jasa tersebut berlangsung. Karakteristik jasa yang tidak dapat disimpan tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena penyedia jasa dapat dengan mudah untuk terlebih dahulu mengatur stafnya ketika memberikan jasa tersebut

2.3 Kualitas

Kualitas mempunyai arti yang sangat luas dan seringkali para ahli memiliki pendapat yang berbeda satu dengan yang lainnya tergantung dari perspektif yang mereka gunakan dalam mendefinisikan arti dari kualitas itu sendiri. Yamit (2001) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Begitu pula yang dikatakan Vincent Gaspersz (1997) bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan demikian dapat memberikan kepuasan pelanggan atas penggunaan produk. Dari dua pendapat pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memberikan kepuasan atau yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan..

2.3.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sementara menurut Christian Gronross (2000) kualitas pelayanan itu sangat kompleks karena kualitas merupakan apapun yang dapat dirasakan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuai dengan persepsi dan kriteria yang ditentukan oleh konsumen. Pasuraman (2001) mendefinisikan lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh industri jasa yaitu :

1. *Tangibels* (berwujud)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan pelayanan dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan serta penampilan oleh pegawainya.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang dilakukan harus sesuai

dengan harapan konsumen yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.

3. *Responsiveness* (daya tangkap)

Suatu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan taat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya kejelasan memberikan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kemampuan, pengetahuan, dan kesopansantunan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasanya. Yang meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphaty* (empati)

Sebuah usaha yang dilakukan oleh perusahaan dengan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memenuhi keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

2.4 Persepsi Konsumen

Menurut Tjiptono (2007) persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi konsumen sendiri dapat dikatakan sebagai proses konsumen dalam memilih, mengatur, menginterpretasikan stimulasi menjadi berarti dan merupakan gambaran yang berhubungan dengan lingkungan di sekelilingnya. Disamping itu persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, yang artinya konsumen tidak menilai kualitas pelayanan hanya berdasarkan hasil akhirnya saja, tetapi konsumen juga mengevaluasi dan memperhatikan dari awal proses pelayanan tersebut dilakukan.

Menurut Rangkuti (2006), ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen atas suatu jasa diantaranya :

1. Harga

Harga yang terlalu rendah dapat saja menimbulkan persepsi bahwa produk / jasa yang ditawarkan tidak berkualitas, walaupun pada kenyataannya tidak demikian. Sedangkan apabila produk/jasa ditawarkan dengan harga yang tinggi menimbulkan persepsi bahwa penjual tidak percaya kepada pembeli.

2. Citra

Citra yang buruk dapat menimbulkan persepsi produk / jasa tidak berkualitas, sehingga konsumen mudah tersinggung dan marah untuk kesalahan terkecil sekalipun. Sedangkan citra yang baik menimbulkan persepsi produk / jasa tersebut berkualitas, sehingga konsumen dapat memaklumi dan memaafkan suatu kesalahan dan tidak untuk kesalahan berikutnya.

3. Tahap pelayanan

Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi bahwa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, mengakibatkan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

4. Momen pelayanan

Kinerja dari pelayanan ditentukan oleh :

- a. Pelayanan
- b. Proses pelayanan
- c. Lingkungan fisik dimana pelayanan tersebut diberikan

2.5 Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara hasil suatu kinerja dengan harapan – harapan sebelumnya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Hal ini dapat memberikan dampak buruk bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah konsumen dan menyebabkan konsumen tidak tertarik lagi menggunakan jasa dari perusahaan tersebut sehingga mengakibatkan turunnya laba perusahaan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis selain untuk mendapatkan laba adalah untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen

dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumennya, memberikan kesan awal yang baik bagi pembelian yang selanjutnya sehingga menciptakan loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, Tjiptono (2007).

Dari beberapa pendapat para pakar diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Kotler dan Amstrong (2008) terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain- lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para konsumennya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari konsumennya secara langsung

2. *Ghost shipping*

Merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan ataupun dari pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan dari perusahaan ataupun pihak pesaing. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap penanganan setiap keluhan yang ada, baik dari perusahaan maupun dari pihak pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu penyebab telah berhenti berlangganan atau telah berpindah ke pemasok yang lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate* maka menunjukkan

adanya kegagalan dari pihak perusahaan untuk dapat memberi kepuasan kepada konsumennya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan melakukan wawancara secara langsung. Dengan dilakukannya survei kepada pelanggan oleh pihak perusahaan, maka perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga akan memberikan tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian yang besar terhadap para pelanggannya

2.6 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana setiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Kuisisioner tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Pada penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada penelitian ini penulis menggunakan kuisisioner tertutup yaitu kuisisioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden hanya memberikan tanda centang (V) pada kolom atau tempat yang sesuai. Kuisisioner sebagai alat pengumpul data mempunyai kelebihan, antara lain :

1. Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
2. Dapat diberikan secara serempak kepada banyak responden.
3. Dijawab oleh responden menurut kecepatan masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
4. Dapat dibuat anonym sehingga responden bebas, jujur, dan tidak malu-malu menjawab.
5. Dapat dibuat berstandar sehingga dapat diberikan ke semua responden.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad (2.1)$$

Dimana:

- n = Jumlah Pengamatan yang seharusnya dilakukan.
- z = Z (tabel normal dapat dilihat dalam lampiran) yang berhubungan dengan tingkat ketelitian. z = 5% maka tabel z = 1,64
- p = Persentase Kuesioner Layak. dengan $p = (\text{total kuesioner yang disebar} - \text{total kuesioner cacat}) / \text{total kuesioner yang disebar}$
- q = Persentase Kuesioner cacat dengan $q = 1 - p$.
- e = Persentase kelonggaran ketelitian. e = 5%

2.7 Teknik Pengujian Instrumen

2.7.1 Uji Validitas

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan sesuatu menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan oleh instrument tersebut. Sebuah kuisisioner dikatakan sah (valid) jika pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Tinggi rendahnya validitas pertanyaan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas tersebut. Adapun cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*". Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel (r tabel dapat dilihat dari lampiran). Adapun perhitungan korelasi *productmoment*, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2006: 220):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] \times [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.2)$$

Dimana:

- r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
- n = Banyaknya sampel
- X = Skor tiap item
- Y = Skor total variabel

2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat memperlihatkan kemantapan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu berikutnya dengan kondisi yang tetap apabila diukur tidak terjadi perubahan. Keandalan berarti bahwa seberapa kalipun atribut-atribut kuisioner ditanyakan pada responden yang lainnya, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut. Perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha (Arikunto, 2006: 138) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma \tau^2} \right) \quad (2.3)$$

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

σb^2 = nilai varians butir

$\sigma \tau^2$ = nilai varians total

2.8 Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James yang sebenarnya berawal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Metode ini berisi bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk yang berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2006).

Apabila pada konsep *Service Quality* (SERVQUAL) hanya menganalisa tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Sedangkan pada metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel di mata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerjanya bagi perusahaan.

Analisa diawali dengan kuisioner yang disebarakan kepada responden dimana pada hal ini adalah konsumen. Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja kepuasan konsumen pada masing- masing atribut tersebut. Dalam hal ini digunakan empat tingkat skala likert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

Pada tingkat kinerja/pelayanan perusahaan diberikan juga empat kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Sangat puas diberi bobot 5, yang berarti konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan perusahaan.
2. Puas diberi bobot 4, yang berarti konsumen hanya merasa puas terhadap pelayanan perusahaan.
3. Cukup puas diberi bobot 3, yang berarti konsumen merasa cukup puas terhadap pelayanan perusahaan
4. Kurang puas diberi bobot 2, yang berarti konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan perusahaan.
5. Tidak puas diberi bobot 1, yang berarti konsumen merasa sama sekali tidak puas terhadap pelayanan perusahaan.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh perusahaan. Tingkat Kesesuaian responden dapat dilihat dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2.4)$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan
 Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Sementara untuk setiap kepuasan pelanggan mempunyai berbagai faktor yang dapat mempengaruhinya. Rumus yang dapat digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.5)$$

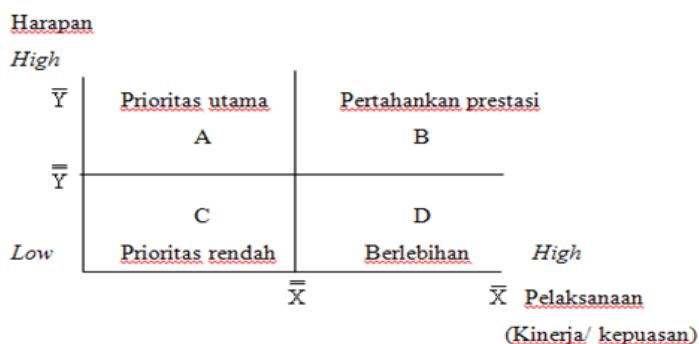
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.6)$$

Dimana : $\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja
 $\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

2.8.1 Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang terbagi atas empat bagian yang berdasarkan pada perpotongan dua buah garis secara tegak lurus pada titik $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$. Dimana $\bar{Y}$ merupakan rata – rata dari nilai rata- rata skor kinerja layanan sedangkan $\bar{X}$ adalah rata-rata dari nilai rata-rata skor kepentingan konsumen.

Pada tingkat selanjutnya unsur- unsur tersebut akan dijabarkan di dalam diagram kartesius Importance and Performance Analysis (Supranto, 2006).



Gambar 2.1 Diagram Kartesius (Sumber: Supranto, 2006)

Pada gambar 2.1 diagram kartesius diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran pertama (A), menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen termasuk unsur- unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun dari pihak perusahaan belum dapat melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga membuat konsumen merasa kecewa/tidak puas.
2. Kuadran kedua (B), menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor jasa pokok yang telah dilaksanakan oleh pihak perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan bagi

konsumen.

3. Kuadran ketiga (C), menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, dan oleh perusahaan di dalam pelaksanaannya tidak maksimal. Sehingga dinilai konsumen kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran keempat (D), menunjukkan bahwa terdapat faktor yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen namun di dalam pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan. Dianggap kurang penting bagi konsumen namun dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

Koordinat pada diagram kartesius dapat ditentukan dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k} \quad (2.7)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k} \quad (2.8)$$

Dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Rataan dari total rataan bobot tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Rataan dari total rataan bobot tingkat kepentingan

k = Banyaknya butir pertanyaan

2.8.2 Jendela Pelanggan

Jendela pelanggan merupakan lanjutan dari diagram kartesius yaitu dalam alat analisis ini menambahkan saran atau hal apa yang harus dilakukan untuk menghadapi masalah-masalah tertentu.



Gambar 2.2 Jendela Pelanggan (Iskandar, 2009)

Menggunakan jendela pelanggan sebagai alat analisis, dapat mengetahui apakah posisi jasa berada di kotak A, B, C atau D. Berikut penjelasan masing-masing posisi :

1. Posisi terbaik apabila berada dalam kotak B (*Bravo*), hal ini pelanggan memperoleh apa yang diinginkan dari mengonsumsi jasa yang ditawarkan, sehingga pelanggan akan puas.
2. Apabila posisi berada dalam kotak A (*Attention*), dalam hal ini membutuhkan perhatian karena pelanggan tidak memperoleh apa yang diinginkan, sehingga pelanggan menjadi tidak puas.
3. Jika posisi berada dalam kotak C (*Cut or Communicate*), maka harus menghentikan penawaran atau berusaha mendidik pelanggan tentang manfaat dari karakteristik jasa yang ditawarkan, karena dalam posisi ini pelanggan memperoleh apa yang tidak diinginkan.
4. Sedangkan apabila posisi berada di dalam kotak D (*Don't Worry Be Happy*), maka tidak menjadi masalah karena pelanggan tidak memperoleh apa yang tidak diinginkan.

2.9 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Untuk atribut ini sendiri dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Tingkat kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) dari evaluasi keputusan pasca pembelian memiliki kelemahan karena nilai yang diperoleh dari pernyataan tentang tingkat keputusan secara keseluruhan tidak memperhitungkan tingkat kepentingan atribut. Di sisi lain atribut yang mempunyai tingkat kepuasan secara keseluruhan yang lebih tinggi dari yang lain akan mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan dibandingkan atribut lain yang dianggap kurang penting. Ada 4 tahapan yang dapat dilakukan, yaitu (Aritonang & Lerbin, 2005) :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{N} \quad (2.9)$$

Keterangan :

Y_i : Nilai kepentingan responden ke i

N : Jumlah responden

2. Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan presentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^k MIS_i} \quad (2.10)$$

Keterangan :

k : Jumlah Atribut

3. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS = WF \times MSS \quad (2.11)$$

4. Membuat *Customer Satisfaction Index* (CSI), bobot ini merupakan pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dibagi *High Scaled* (HS) atau jumlah skala likert yang digunakan

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^k WS}{HS} \quad (2.12)$$

Tabel 2.1 Interpretasi *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Angka Index	Interpetasi
$X \leq 64 \%$	<i>Very Poor</i>
$64 \% < X \leq 71 \%$	<i>Poor</i>
$71 \% < X \leq 77 \%$	<i>Cause for concern</i>
$77 \% < X \leq 80 \%$	<i>Borderline</i>
$80 \% < X \leq 84 \%$	<i>Good</i>
$84 \% < X \leq 87 \%$	<i>Very Good</i>
$87 \% < X$	<i>Excelent</i>

Sumber : Freddy, R. 2006

Ket : X : Angka Kepuasan Pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek yang diteliti adalah pengguna jasa dari Apotek Lisa Farma yang membeli obat bebas atau tanpa resep. Penelitian ini akan membahas mengenai analisis pelayanan yang diberikan oleh Apotek Lisa Farma dengan mengukur tingkat kepuasan berdasarkan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

3.2 Definisi Variable dan Operasional Variabel

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan dan kepentingan pelanggan Apotek Lisa Farma. Tingkat kepentingan anggota diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan perusahaan melalui indikator kualitas pelayanan Apotek Lisa Farma.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Kualitas pelayanan Apotek Lisa Farma meliputi:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (keandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. *Emphaty* (Empati)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti (Nurastuti, 2007:127). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan datang ke apotek Lisa Farma.

3.3.2 Sampel

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel 100 dari pengunjung Apotek Lisa Farma. Jumlah sampel yang diambil dihitung dengan rumus sampel dari Leedy (1997). Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa jumlah populasi relatif besar dan tidak dapat teridentifikasi dengan pasti, sehingga tidak mungkin seluruh elemen diteliti karena adanya keterbatasan waktu penelitian, biaya dan sumber daya manusia.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, sehingga dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Menurut Riduwan, (2007:62) siapa saja yang ditemui peneliti asalkan mereka memiliki karakteristik yang sama maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel.

3.4 Skala Pengukuran

Penulis menggunakan Skala Likert sebagai acuan dalam penyusunan angket yang disebarkan kepada responden. Tingkat kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

Tabel 3.1 Tabel Tingkat Kepentingan

Keterangan	Jumlah Bobot
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Sementara untuk tingkat kinerja juga diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 3,2 Tabel Tingkat Kinerja

Keterangan	Jumlah Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

- Data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Apotek Lisa Farma
- Data Sekunder, yaitu data yang telah ada dan tersusun secara sistematis serta merupakan hasil penelitian atau rangkuman dari dokumen-dokumen perusahaan serta literatur lain seperti buku, majalah, surat kabar, makalah, dan situs web.

3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya adalah menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan metode yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data tersebut.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data di Apotek Lisa Farma dengan menggunakan rumus 2.11.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Arikunto (2006:145) dimaksudkan “untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk uji reliabilitas di Apotek Lisa Farma digunakan Teknik *Alpha Cronbach* dengan menggunakan rumus 2.12, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

3.6.3 Importance and Performance Analysis (IPA)

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Caranya konsumen diminta untuk menjawab tingkat kinerja dari berbagai atribut atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala Likert. Adapun rumus yang digunakan adalah rumus 2.4.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus 2.5 dan rumus 2.6.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek Lisa Farma. Koordinat diagram kartesius dapat ditentukan dengan rumus 2.7 dan rumus 2.8.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan fungsi yang berbeda.

3.6.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Ada 4 (empat) tahapan yang dapat dilakukan, yaitu (Aritonang & Lerbin,2005) :

5. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut pertanyaan sesuai dengan rumus 2.9
6. Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan presentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut pertanyaan sesuai dengan rumus 2.10
7. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut (*Mean Satisfaction Score* = MSS) sesuai dengan rumus 2.11
8. Membuat *Customer Satisfaction Index* (CSI), bobot ini merupakan pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dibagi *High Scaled* (HS) atau jumlah skala likert yang digunakan sesuai dengan rumus 2.12

3.7 Analisa dan Pembahasan

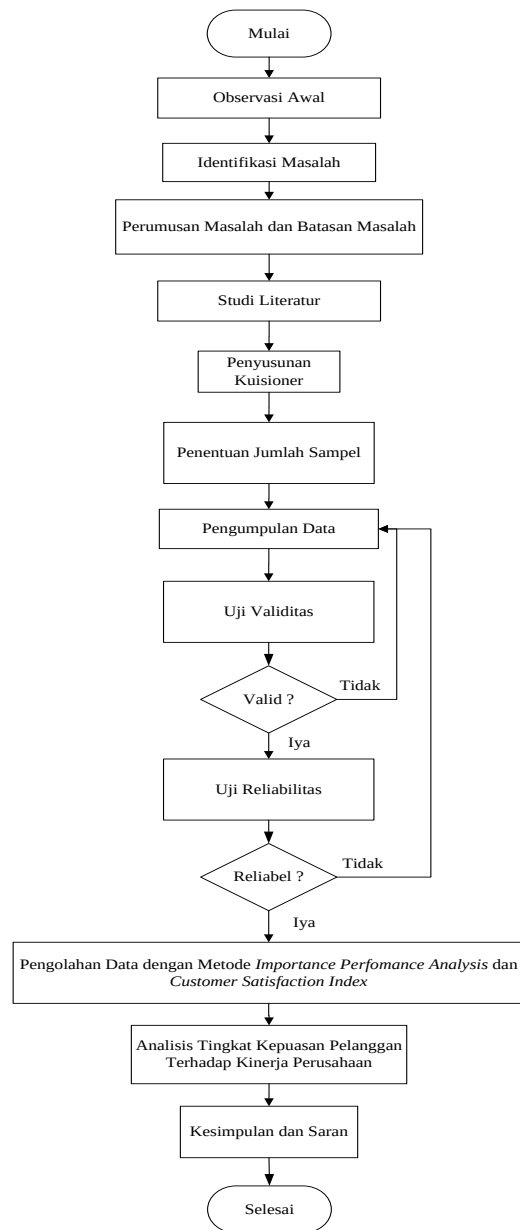
Setelah melalui tahap pengolahan data, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisis serta pembahasan terhadap hasil pengolahan data yang merupakan hasil dari pengukuran kinerja pelayanan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sehingga dapat diketahui kondisi kinerja pelayanan dari perusahaan serta langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Dalam tahap ini dapat dibuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Jawaban dari tujuan penelitian didapatkan dari hasil menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk melakukan peningkatan ataupun perbaikan kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi kepada calon peneliti di masa yang akan datang.

3.9 Diagram Alir Penelitian

Langkah-langkah penelitian ini digambarkan dalam diagram alir penelitian berikut ini :



Gambar 3.1 Diagram alir penelitian

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Setelah melakukan studi literatur, langkah selanjutnya adalah pengambilan data sesuai kebutuhan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang diisi oleh pengunjung Apotek Lisa Farma.

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Apotek lisa Farma berdiri tanggal 04 mei 2000 yang bertempat di Jl. Ahmad Yani No.3 RT 69 Gunung Sari ilir Balikpapan Tengah, Balikpapan. Berdiri di bawah naungan CV. Lisa Duta Wijaya yang mempunyai 2 apotek, satu Apotek Lisa Farma yang satunya Apotek Syifa. Selain itu ada juga bidang usaha yang didirikan yaitu *barber shop*, salon spa, dan jual beli mobil. CV. Lisa Duta Wijaya dimiliki oleh Dra. Irma Fatimah. Bangunan Apotek Lisa Farma sendiri dimiliki oleh saudara beliau yang bernama Dra. Ida Farida Widjaja. Apotek Lisa Farma berdiri dengan memiliki ijin sebagai berikut :

- a. SIA (Surat Izin Apotek) : 028/79/SIA/VIII/2000
- b. Ijin Gangguan : 002700/BPMP2T/16/2011

Pertama kali berdiri apoteker ditangani oleh pemilik sendiri dengan 3 pegawai, 2 dokter umum, 1 dokter gigi. Lalu tahun 2005 berganti apoteker pengelola dengan nama Retno Yunitasari SSi Apt. dalam perkembangannya Apotek Lisa Farma berganti asisten apoteker sebanyak 3kali. Sejak januari 2015, apotek Lisa Farma bekerja sama dengan BPJS dan Asuransi Margie Andalan dan juga praktek sunat.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Untuk kemajuan perusahaan Apotek Lisa Farma memiliki beberapa Visi dan Misi yang menjadi acuan perusahaan kedepan. Visi dan Misi tersebut adalah :

A. Visi:

“Menjadikan apotek dengan pelayanan kefarmasian berbasis *pharmaceutical care* tanpa mengesampingkan kesejahteraan dan tumbuh kembang apotek.”

B. Misi:

“Memberikan pelayanan kefarmasian berbasis *pharmaceutical care*, melakukan pelayanan informasi serta konsultasi obat dan kesehatan kepada masyarakat, dan menyediakan serta mendistribusikan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat”

4.1.3 Sasaran Mutu

Visi perusahaan yaitu *pharmaceutical care* terdiri dari berbagai elemen yang harus memiliki kinerja yang baik (nilai 4 pada skala likert), yaitu :

Tabel 4.1 Atribut Elemen

No	Elemen Sasaran Mutu	Atribut kategori Sasaran Mutu
1	Tanggung Jawab	13, 18
2	Interaksi Langsung	7, 10, 11, 12
3	Kepedulian	8, 16, 17
4	Mendapat tujuan Positif	19
5	Meningkatkan kualitas hidup	14
6	Resolusi dari MRP	5, 14

4.2 Kuisisioner

Data Yang diambil diperoleh melalui penyebaran kuisisioner yang bersifat tertutup. Untuk memudahkan pengumpulan data, maka penyebaran kuisisioner dilakukan langsung kepadapengunjung Apotek Lisa Farma. Kuisisioner yang berhasil disebarkan dan kembali adalah berjumlah 100 kuisisioner.

4.2.1 Penentuan Sampel Kuisisioner

Berdasarkan rumus 2.1, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dihitung, sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 (p)(1 - p)$$

$$n = \left(\frac{Z_{0,025}}{0.1} \right)^2 (0.5)(1 - 0.5)$$

$$N = \left(\frac{1.96}{0.1} \right)^2 (0.5)(1 - 0.5)$$

$$N = (384.16)(0.5)(0.5)$$

$$N = 96.04$$

Standar skor alpha (α) yang dipilih (Z) adalah 0,05 dan *sampling error* (e) sebesar 0,1. Jika jumlah populasi tidak diketahui maka proporsi populasi (p) sebesar 0,5 sehingga besarnya nilai $p(1 - p) = 0,25$. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat diketahui jumlah sampel minimal yang diambil yaitu 96,04.

4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Kuisioner

Responden Penelitian ini adalah para pengunjung yang membeli obat di Apotek Lisa Farma. Hasil deskripsi dari penyebaran kuisioner berdasarkan rekapitulasi kuisioner pada lampiran tabel data kuisioner kinerja dan kepentingan, diperoleh hasil observasi lapangan terhadap objek penelitian sebagai berikut :

a. Jenis kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Distribusi Responden Dengan Dasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	61	61%
Perempuan	39	39%
Total	100	100%

Dari tabel 4.2 data diatas menunjukkan bahwa pengunjung yang membeli obat di Apotek Lisa Farma mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu, sebanyak 61% dan sisanya sebesar 39% adalah perempuan.

b. Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Usia disajikan pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	11	11.0
20 – 30 Tahun	24	24.0
31 – 40 Tahun	30	30.0
41 – 50 Tahun	14	14.0

>50 Tahun	21	21.0
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat dilihat bahwa mayoritas pengunjung berusia 31 - 40 Tahun dengan kata lain mayoritas pengunjung masuk dalam usia produktif .

c. Pendidikan terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Usia	Frekuensi	Persentase
Pegawai Swasta	51	51%
Pegawai Negeri	23	23%
Pelajar/Mahasiswa	13	13%
Lain-lain	13	13%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat dilihat bahwa persentase pekerjaan sebagai pegawai swasta memiliki nilai terbesar dengan kata lain mayoritas pengunjung apotek adalah pegawai swasta.

d. Data Kuisioner

Data hasil dari kuisioner yang telah disebarakan disajikan dalam tabel 4.5

Tabel 4.5 Data hasil Rekap

		Total Tingkat kinerja	Total Tingkat kepentingan
	BUKTI FISIK (TANGIBLES)		
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	401	418
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	390	385
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan saat menunggu obat	389	411
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	390	383

		Total Tingkat kinerja	Total Tingkat kepentingan
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	382	340
6	Papan penunjuk lokasi Apotek Lisa Farma yang jelas	388	381
	KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)		
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	403	378
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	386	389
9	Pegawai tidak melakukan kesalahan seperti memberi obat yang salah terhadap konsumen	397	404
	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)		
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	385	415
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	388	414
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak bingung dalam melayani konsumen	400	377
	JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)		
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	385	377
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	386	381
15	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan rasa keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan	388	390
16	Pegawai Apotek Lisa Farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	389	398
	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)		
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	396	403

		Total Tingkat kinerja	Total Tingkat kepentingan
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	373	385
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	395	400
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	381	387

4.3 Uji Instrumen

4.3.1 Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan metode Analisis korelasi product moment. Perhitungan dengan bantuan SPSS. Skor signifikasi (α) = 5% ($r = 0,1965$). Apabila r hitung $\geq r$ tabel maka butir pertanyaan dan indikator dinyatakan valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan Tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4.6 Uji Validitas Kinerja

		r hitung	r tabel	Keterangan
	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)			
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	0.392**	0.1965	Valid
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	0.636**	0.1965	Valid
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu	0.614**	0.1965	Valid
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	0.636**	0.1965	Valid
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	0.565**	0.1965	Valid
6	Papan penunjuk lokasi Apotek Lisa Farma yang jelas	0.473**	0.1965	Valid
	KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)			
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	0.599**	0.1965	Valid
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	0.356**	0.1965	Valid

		r hitung	r tabel	Ketrangan
9	Pegawai tidak melakukan kesalahan seperti memberi obat yang salah terhadap konsumen	0.348**	0.1965	Valid
	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)			
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	0.354**	0.1965	Valid
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	0.378**	0.1965	Valid
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak bingung dalam melayani konsumen	0.308**	0.1965	Valid
	JAMINAN (ASSURANCE)			
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	0.472**	0.1965	Valid
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	0.421**	0.1965	Valid
15	Transaksi yang aman, dan tersedia CCTV	0.268**	0.1965	Valid
16	Pegawai Apotek Lisa farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	0.308**	0.1965	Valid
	EMPATI (EMPHATY)			
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	0.306**	0.1965	Valid
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	0.265**	0.1965	Valid
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	0.205*	0.1965	Valid
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	0.231*	0.1965	Valid

Tabel 4.7 Uji Validitas Kepentingan

	r hitung	r tabel	Ketrangan
--	-----------------	----------------	------------------

		r hitung	r tabel	Ketrangan
	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)			
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	0.392**	0.1965	Valid
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	0.636**	0.1965	Valid
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu	0.614**	0.1965	Valid
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	0.636**	0.1965	Valid
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	0.565**	0.1965	Valid
6	Papan penunjuk lokasi Apotek Lisa Farma yang jelas	0.473**	0.1965	Valid
	KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)			
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	0.599**	0.1965	Valid
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	0.356**	0.1965	Valid
9	Produk yang diinginkan dari Apotek Lisa Farma selalu sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen	0.348**	0.1965	Valid
	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)			
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	0.354**	0.1965	Valid
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	0.378**	0.1965	Valid
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak merasa sibuk dalam melayani konsumen	0.308**	0.1965	Valid
	JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)			
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	0.472**	0.1965	Valid
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	0.421**	0.1965	Valid

		r hitung	r tabel	Ketrangan
15	Transaksi yang aman, dan tersedia CCTV	0.268**	0.1965	Valid
16	Pegawai Apotek Lisa farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	0.308**	0.1965	Valid
	EMPATI (EMPHATY)			
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	0.306**	0.1965	Valid
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	0.265**	0.1965	Valid
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	0.205*	0.1965	Valid
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	0.231*	0.1965	Valid

Berdasarkan Tabel 4.6 dan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan tentang kinerja dan kepentingan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh butir pertanyaan dikatakan valid.

4.3.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis Cronbach Alpha. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai $\alpha \geq 0,6$. hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 4.8 seperti di bawah ini

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel	Alpha	Status
Kinerja	0.738	Reliabel
Kepentingan	0.847	Reliabel

Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom Cronbach's Alpha yakni dengan koefisien reliabilitas sebesar dan koefisien reliabilitas 0,738 untuk tingkat

kinerja dan 0,847 untuk tingkat kepentingan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur (instrument) pada penelitian ini termasuk dalam kategori reliabel.

4.4 Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance and Performance Analysis dilakukan dengan menggabungkan skor faktor tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja apotek Lisa Farma menurut pengunjung, selanjutnya perhitungan ($\bar{X}$) skor rata-rata tingkat kinerja dan ($\bar{Y}$) skor rata-rata tingkat kepentingan dengan bantuan *software* SPSS 20.0 for Windows yang kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat diagram.

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan *Importance and Performance Analysis*

		Kinerja ($\bar{X}$)	Kepentingan ($\bar{Y}$)
	BUKTI FISIK (TANGIBLES)		
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	4.01	4.18
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	3.9	3.85
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu	3.89	4.11
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	3.9	3.83
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	3.82	3.4
6	Papan penunjuk lokasi Apotek Lisa Farma yang jelas	3.88	3.81
	KEANDALAN (RELIABILITY)		
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	4.03	3.78
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	3.86	3.89
9	Pegawai tidak melakukan kesalahan seperti memberi obat yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen	3.97	4.04
	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)		

		Kinerja ($\bar{X}$)	Kepentingan ($\bar{Y}$)
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	3.85	4.15
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	3.88	4.14
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak bingung dalam melayani konsumen	4	3.77
	JAMINAN (ASSURANCE)		
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	3.85	3.77
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	3.86	3.81
15	Transaksi yang aman, dan tersedia CCTV	3.88	3.9
16	Pegawai Apotek Lisa farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	3.89	3.98
	EMPATI (EMPHATY)		
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	3.96	4.03
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	3.73	3.85
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	3.95	4
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	3.81	3.87

4.4.1 Tingkat Kesesuaian

Dalam metode Importance and Performance Analysis, dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan kebijakan yang seharusnya dilakukan oleh pihak perusahaan agar dapat memperbaiki nilai kepuasan pelanggan atau melakukan

usaha untuk mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Dengan menggunakan rumus 2.4 maka dapat dihitung tingkat kesesuaian untuk atribut ke 1 yaitu

$$\begin{aligned} \text{Tk 1} &= \frac{401}{418} \times 100\% \\ &= 96\% \end{aligned}$$

Tabel 4.10 Tingkat kesesuaian

		Kesesuaian (%)
	BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	96
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	101
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu	95
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	102
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	112
6	Papan penunjuk lokasi Apotek Lisa Farma yang jelas	102
	KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	107
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	99
9	Pegawai tidak melakukan kesalahan seperti memberi obat yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen	98
	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	93
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	94

		Kesesuaian (%)
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak bingung dalam melayani konsumen	106
	JAMINAN (ASSURANCE)	
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	102
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	101
15	Transaksi yang aman, dan tersedia CCTV	99
16	Pegawai Apotek Lisa farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	98
	EMPATI (EMPHATY)	
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	98
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	97
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	99
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	98

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas, yaitu antara tingkat kinerja Apotek Lisa Farma dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanannya maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan atribut. Batas pengambilan keputusan menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata kesesuaian dari seluruh atribut yaitu sebesar 100%. Dasar dari pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Bila $TK < 100\%$ maka perlu dilakukannya perbaikan/*action* (A)
- Bila $TK \geq 100\%$ maka ada usaha untuk mempertahankan prestasi/*hold* (H)

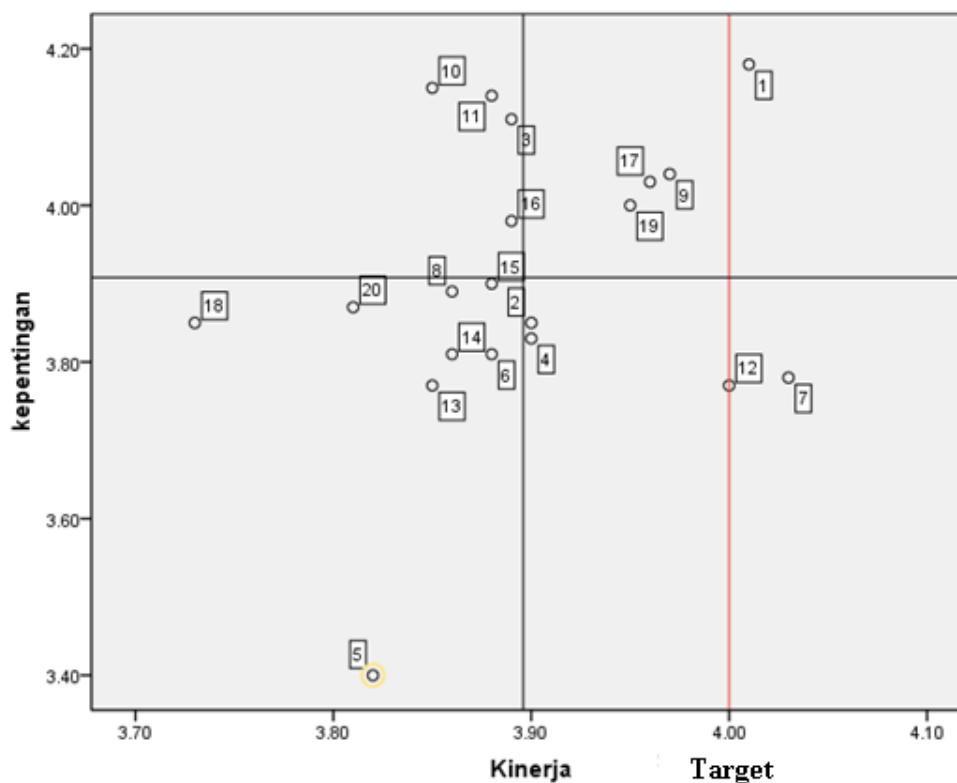
Tabel 4.11 Keputusan Hold and Action

		Keputusan
	BUKTI FISIK (TANGIBLES)	
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	Action
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	Hold
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu	Action
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	Hold
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	Hold
6	Papan penunjuk lokasi Apotek Lisa Farma yang jelas	Hold
	KEANDALAN (RELIABILITY)	
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	Hold
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	Action
9	Pegawai tidak melakukan kesalahan seperti memberi obat yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen	Action
	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	Action
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	Action
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak bingung dalam melayani konsumen	Hold
	JAMINAN (ASSURANCE)	
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	Hold
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	Hold

		Keputusan
15	Transaksi yang aman, dan tersedia CCTV	Action
16	Pegawai Apotek Lisa farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	Action
EMPATI (EMPHATY)		
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	Action
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	Action
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	Action
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	Action

4.4.2 Diagram Kartesius

Langkah selanjutnya adalah pemetaan tiap-tiap atribut ke dalam diagram kartesius *Importance and Performance Analysis*. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja yang mana terdapat garis merah yang merukan sasaran mutu perusahaan dari gambar 4.1



Gambar 4.1 Diagram kartesius Seluruh Atribut

4.5 Customer Satisfaction Index

Untuk memperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dihitung berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot atribut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini.

Tabel 4.12 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

		<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	<i>Weight Factors (WF)</i>	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
	BUKTI FISIK (TANGIBLES)				
1	Apotek Lisa Farma memiliki kondisi tata ruang yang baik.	4.18	0.051	4.01	0.206
2	Apotek Lisa Farma memiliki ruangan yang indah, bersih, dan nyaman	3.85	0.050	3.9	0.195

		<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	<i>Weight Factors (WF)</i>	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
3	Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu	4.11	0.050	3.89	0.194
4	Penampilan pegawai Apotek Lisa Farma yang rapi dan enak dipandang	3.83	0.050	3.9	0.195
5	Apotek Lisa Farma memiliki obat yang lengkap	3.4	0.049	3.82	0.187
6	Lokasi Apotek Lisa Farma yang mudah ditemukan seperti papan penunjuk yang jelas	3.81	0.050	3.88	0.193
	KEANDALAN (RELIABILITY)				
7	Apotek Lisa Farma memiliki kecepatan proses pelayanan yang baik	3.78	0.052	4.03	0.208
8	Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan yang sama, dan adil kepada semua pihak	3.89	0.049	3.86	0.191
9	Pegawai tidak melakukan kesalahan seperti memberi obat yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen	4.04	0.051	3.97	0.202
	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				
10	Pegawai Apotek Lisa Farma cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen	4.15	0.049	3.85	0.190
11	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu siap sedia dalam memberi bantuan	4.14	0.050	3.88	0.193
12	Pegawai Apotek Lisa Farma tidak bingung dalam melayani konsumen	3.77	0.051	4	0.205

		<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	<i>Weight Factors (WF)</i>	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
	JAMINAN (ASSURANCE)				
13	Pegawai Apotek Lisa Farma memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen	3.77	0.049	3.85	0.190
14	Pegawai Apotek Lisa Farma dapat memberikan kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli	3.81	0.049	3.86	0.191
15	Transaksi yang aman, dan tersedia CCTV	3.9	0.050	3.88	0.193
16	Pegawai Apotek Lisa farma memiliki tingkat pengetahuan, dan pemahaman yang baik terhadap obat	3.98	0.050	3.89	0.194
	EMPATI (EMPHATY)				
17	Pegawai Apotek Lisa Farma bertindak ramah, dan bersahabat terhadap konsumen	4.03	0.051	3.96	0.201
18	Pegawai Apotek Lisa Farma memberikan pelayanan pribadi terhadap konsumen	3.85	0.048	3.73	0.178
19	Pegawai Apotek Lisa Farma mampu berkomunikasi dengan baik, serta mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen	4	0.051	3.95	0.200
20	Pegawai Apotek Lisa Farma selalu memberikan informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati	3.87	0.049	3.81	0.186
Rata-rata		78.16			3.885

	<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	<i>Weight Factors (WF)</i>	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	0.777			

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuisioner

Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan penyebaran kuisioner secara langsung kepada konsumen obat Apotek Lisa Farma.

5.1.1 Uji Validitas Data

Uji Validitas dilakukan menggunakan software SPSS 19.0 for Windows hasilnya dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Pada penelitian ini didapatkan nilai r tabel sebesar 0,1965. Hasil ini didapatkan menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel seperti yang terlihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada software SPSS 19.0 untuk semua atribut baik itu pada uji validitas kinerja ataupun kepetingandinyatakan telah valid. Ini menunjukkan bahwa atribut-atribut didalam kuisioner telah mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha* yakni dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,738 untuk kinerja, dan 0,847 untuk kepentingan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur (instrumen) pada penelitian ini termasuk dalam kategori korelasi sangat tinggi (sangat baik). Sehingga atribut-atribut kuisioner dapat menunjukkan kemantapan atau kesetabilan hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut dan berapa kalipun atribut-atribut pertanyaan dalam kuisioner akan ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.2 Analisis Importance and Performance Analysis (IPA)

Dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai rata-rata kepentingan tertinggi adalah atribut nomor 1 pada dimensi *tangibles* yaitu kondisi tata ruang yang baik sebesar 4,18. Hal ini dapat disebabkan karena responden menilai atribut tersebut

merupakan faktor kepentingan yang harus diutamakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kualitas dan kepuasan kinerja yang akan didapatkan oleh konsumen/pembeli obat di Apotek Lisa Farma.

Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata kepentingan terendah menurut penilaian dari responden adalah atribut nomor 5 pada dimensi *tangibles* yaitu obat yang lengkap sebesar 3,4. Atribut ini memiliki nilai rata-rata terendah dapat disebabkan karena menurut penilaian dari konsumen/pembeli obat di Apotek Lisa Farma bahwa atribut tersebut bukan merupakan faktor kepentingan yang paling utama dibandingkan kualitas dan kepuasan kinerja yang didapatkan. Dan konsumen menilai bahwa tidak semua orang akan membutuhkan hal tersebut dikarenakan konsumen yang datang hanya membeli obat yang umum saja.

Pada perhitungan tingkat kinerja menunjukkan bahwa atribut yang memiliki nilai rata-rata kinerja tertinggi adalah atribut nomor 7 pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu kondisi tata ruang yang baik sebesar 4,03. Atribut tersebut memperoleh nilai rata-rata kinerja tertinggi dikarenakan atribut tersebut merupakan salah satu faktor kinerja yang merupakan keunggulan dari perusahaan untuk dapat memberikan kepuasan kinerja bagi konsumen, yaitu kecepatan proses pelayanan yang baik yang selalu dibawah 5 (lima) menit.

Sedangkan atribut yang memiliki nilai rata-rata kinerja terendah menurut penilaian konsumen adalah atribut nomor 18 pada dimensi *emphaty* yaitu pelayanan yang pribadi terhadap konsumen sebesar 3,73. Atribut tersebut memperoleh nilai rata-rata kinerja terendah dikarenakan atribut tersebut menurut penilaian dari konsumen adalah faktor kinerja yang belum sepenuhnya diterapkan oleh perusahaan untuk dapat memberikan kepuasan kinerja bagi konsumen obat di Apotek Lisa Farma.

5.2.1 Analisis Diagram Kartesius dan Jendela Pelanggan

Penggunaan diagram kartesius dan jendela pelanggan untuk melihat keberadaan dari masing-masing atribut kualitas layanan. Diagram kartesius terbagi atas 4 kuadran yaitu kuadran I (merupakan daerah prioritas utama yang harus dibenahi oleh perusahaan, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan tinggi sedangkan kinerjanya rendah), kuadran II (merupakan daerah yang harus dipertahankan oleh perusahaan, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan yang tinggi dan kinerja yang juga tinggi), kuadran III (merupakan daerah prioritas rendah,

karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah), kuadran IV (merupakan daerah berlebihan, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan rendah namun memiliki kinerja yang tinggi jadi bukan menjadi prioritas untuk dibenahi). Adapun atribut-atribut yang telah dikelompokkan pada masing-masing kuadran berdasarkan kebutuhan konsumen dan perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan kebutuhan konsumen

a. Kuadran I

Pada gambar 4.1 terlihat bahwa pada kuadran I atau *Attention* pada jendela pelanggan terdapat 4 (empat) atribut yang membutuhkan prioritas utama untuk dibenahi oleh perusahaan karena pelanggan tidak memperoleh apa diinginkannya dan beberapa tidak mencapai sasaran mutu, yaitu :

- Atribut nomor 3 pada dimensi *tangibles*, tersedia berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu
- Atribut nomor 10 pada dimensi *responsiveness*, sikap cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen
- Atribut nomor 11 pada dimensi *responsiveness*, sikap selalu siap sedia dalam memberi bantuan
- Atribut nomor 16 pada dimensi *assurance*, tingkat pengetahuan, dan pemahaman pegawai apotek yang baik terhadap obat

Solusi :

- Fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu di Apotek Lisa Farma kurang baik. Fasilitas ini penting karena dapat meningkatkan kenyamanan terhadap konsumen baik saat menunggu atau membeli obat. Perusahaan harus segera bertindak dalam mengatasi hal yang menimbulkan ketidaknyamanan ini.
- Untuk sikap yang masih kurang cepat tanggap terhadap masalah dan keluhan konsumen, serta cepat tanggap terhadap masalah dan keluhan konsumen, pihak perusahaan perlu segera melakukan bimbingan mengenai sikap yang tepat saat menghadapi keluhan konsumen dan manajemen waktu yang baik terhadap pegawai dikarenakan atribut ini tidak memuaskan pelanggan serta tidak mencapai sasaran mutu perusahaan.

- Sementara untuk tingkat pengetahuan dan pemahaman yang kurang baik terhadap obat, perusahaan dapat memberikan buku panduan obat atau catatan kecil tentang obat yang dapat dipegang oleh pegawai dimana saja sehingga akan menambah tingkat pengetahuan dan pemahaman pegawai dan atribut ini juga tidak mencapai sasaran mutu.
- b. Pada kuadran II untuk digram kartesius atau *Bravo* pada jendela pelanggan terdapat 4 (empat) atribut yang kinerjanya harus dipertahankan oleh perusahaan karena memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik atau pelanggan memperoleh apa yang diinginkan, yaitu :
- Atribut nomor 1 pada dimensi *tangibles*, kondisi tata ruang apotek yang baik
 - Atribut nomor 9 pada dimensi *reliability*, pegawai tidak melakukan kesalahan dalam pemberian obat
 - Atribut nomor 17 pada dimensi *emphaty*, sikap yang ramah dan bersahabat terhadap konsumen
 - Atribut nomor 19 pada dimensi *emphaty*, komunikasi yang baik serta dapat mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen

Solusi :

- Untuk tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen, pihak perusahaan harus tetap mempertahankan kinerjanya terhadap keempat atribut tersebut dan akan menjadi lebih baik lagi apabila perusahaan melakukan inovasi atau peningkatan kinerja.
- c. Pada kuadran III terdapat 8 (delapan) atribut yang memiliki nilai kepentingan rendah dengan kinerja yang rendah atau *Don't worry be happy* pada jendela pelanggan serta tidak mencapai sasaran mutu, yaitu :
- Atribut nomomr 5 pada dimensi *tangibles*, kelengkapan obat
 - Atribut nomor 6 pada dimensi *tangibles*, lokasi yang mudah ditemukan
 - Atribut nomor 8 pada dimensi *reliability*, pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak
 - Atribut nomor 13 pada dimensi *assurance*, sikap kejujuran dalam memberikan keterangan terhadap konsumen
 - Atribut nomor 14 pada dimensi *assurance*, kepastian hukum bahwa obat yang diberikan aman, dan asli
 - Atribut nomor 15 pada dimensi *assurance*, rasa aman dalam bertransaksi

- Atribut nomor 18 pada dimensi *emphaty*, pelayanan pribadi terhadap konsumen
- Atribut nomor 20 pada dimensi *emphaty*, pemberian informasi terbaru mengenai obat dengan senang hati

Solusi :

- Menurut penilaian dari responden sebagai konsumen/pembeli obat di apotek Lisa Farma, ketujuh atribut tersebut memiliki kepentingan yang rendah bahkan dalam pelaksanaan kinerjanya juga rendah artinya tidak menjadi masalah karena pelanggan tidak memperoleh apa yang tidak diinginkannya. Akan tetapi pihak perusahaan tetap perlu memperhatikan atribut ini, karena apabila ini terus-terusan dibiarkan akan mengganggu kinerja perusahaan di kemudian hari.
- d. Terdapat 4 (empat) atribut yang berada pada kuadran IV yang bukan menjadi prioritas utama untuk dibenahi atau *Cut or Communicate* pada jendela pelanggan, yaitu :
- Atribut nomor 2 pada dimensi *tangibles*, ruangan yang indah, bersih dan nyaman
 - Atribut nomor 4 pada dimensi *tangibles*, penampilan pegawai yang rapi dan enak dipandang
 - Atribut nomor 7 pada dimensi *reliability*, kecepatan proses pelayanan yang baik
 - Atribut nomor 12 pada dimensi *responsiveness*, pegawai tidak merasa sibuk dalam melayani konsumen

Solusi :

- Menurut penilaian konsumen atau pembeli obat di Apotek Lisa Farma mengenai keempat atribut kinerja yang dilakukan oleh perusahaan tersebut sudah sangat baik sehingga kedua atribut ini memiliki angka kepuasan yang sangat tinggi meskipun dinilai kurang memiliki kepentingan yang menunjang kualitas pelayanan. Dengan hal diatas pihak perusahaan dihadapkan pada dua keputusan, yaitu menghentikan penawaran dikarenakan membuang energi yang cukup banyak akan tetapi tidak terlalu berpengaruh terhadap konsumen, atau berusaha mendidik pelanggan tentang manfaat dari

karakteristik jasa yang ditawarkan, karena dalam posisi ini pelanggan memperoleh apa yang tidak diinginkannya.

2. Berdasarkan kebutuhan Perusahaan

- a. Pada gambar 4.1 terlihat bahwa pada kuadran I atau *Attention* pada jendela pelanggan terdapat 4 (empat) atribut yang membutuhkan prioritas utama untuk dibenahi oleh perusahaan tidak memuaskan konsumen serta tidak mencapai sasaran mutu atau target, yaitu :
 - Atribut nomor 10 pada dimensi *responsiveness*, sikap cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen
 - Atribut nomor 11 pada dimensi *responsiveness*, sikap selalu siap sedia dalam memberi bantuan
 - Atribut nomor 16 pada dimensi *assurance*, tingkat pengetahuan, dan pemahaman pegawai apotek yang baik terhadap obat
- b. Pada kuadran II untuk digram kartesius atau *Bravo* pada jendela pelanggan terdapat 4 (empat) atribut yang kinerjanya dianggap baik oleh responden tetapi belum mencapai target atau sasaran mutu perusahaan karena memiliki nilai di belakang target perusahaan, yaitu :
 - Atribut nomor 9 pada dimensi *reliability*, pegawai tidak melakukan kesalahan dalam pemberian obat
 - Atribut nomor 17 pada dimensi *emphaty*, sikap yang ramah dan bersahabat terhadap konsumen
 - Atribut nomor 19 pada dimensi *emphaty*, komunikasi yang baik serta dapat mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen

5.3 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen yang didapat dengan membandingkan antara kesan atau persepsinya terhadap kinerja produk/jasa dengan harapan atas kinerja produk/jasa tersebut. Apabila kenyataannya sama dengan atau lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, begitupun berlaku sebaliknya, apabila kinerja kurang dari harapan maka akan timbul rasa tidak puas dari konsumen. Hal ini seharusnya menjadi perhatian lebih oleh semua komponen pada bidang penjualan obat di Apotek Lisa Farma untuk selalu menciptakan rasa puas bagi

pembeli atau konsumen obat sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas yang mengakibatkan peningkatan jumlah konsumen atau pelanggan di apotek Lisa Farma.

Hasil perhitungan kepuasan responden terhadap kinerja Apotek Lisa Farma menunjukkan hasil indeks kepuasan konsumen atau pembeli sebesar 0,777 (*borderline*). Hal ini mengartikan bahwa pengguna jasa atau konsumen apotek Lisa Farma merasa biasa-biasa saja atau tidak baik maupun buruk (sedang) dengan pelayanan yang diberikan oleh apotek Lisa Farma. Hal ini seharusnya tidak menjadikan apotek Lisa Farma sebagai pengelola kecewa, justru hal tersebut dapat memacu semangatnya dalam persaingan di bidang jasa untuk terus menerus melakukan perbaikan, dan inovasi terhadap beberapa atribut dalam memberikan pelayanan maupun sarana dan prasarana pendukung agar loyalitas konsumen dan pengguna obat di Apotek Lisa Farma meningkat, dan terjaga.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uraian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut atau produk/jasa secara menyeluruh adalah cukup puas, dengan nilai sebesar 0,777 (*borderline*) serta atribut-atribut yang merupakan prioritas utama dalam perbaikan demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan konsumen, adalah :

- a. Apotek Lisa Farma tersedia dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan ruang tunggu pada dimensi *tangibles* dengan tingkat kinerja sebesar 3,89 dan tingkat kepentingan sebesar 4,1.
- b. Sikap cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen pada dimensi *responsiveness* dengan tingkat kinerja sebesar 3,85 dan tingkat kepentingan sebesar 4,15.
- c. Sikap selalu siap sedia dalam memberi bantuan pada dimensi *responsiveness* dengan tingkat kinerja sebesar 3,88 dan tingkat kepentingan sebesar 4,14.
- d. Tingkat pengetahuan dan pemahaman pegawai yang baik terhadap obat pada dimensi *assurance* dengan tingkat kinerja sebesar 3,89 dan tingkat kepentingan sebesar 3,98.

Sedangkan untuk atribut – atribut yang dapat diperbaiki demi memenuhi kebutuhan perusahaan atau mencapai sasaran mutu perusahaan, adalah :

- a. Sikap cepat tanggap terhadap masalah, dan keluhan konsumen
- b. Sikap selalu siap sedia dalam memberi bantuan
- c. Tingkat pengetahuan, dan pemahaman pegawai apotek yang baik terhadap obat
- d. Pegawai tidak melakukan kesalahan dalam pemberian obat
- e. Sikap yang ramah dan bersahabat terhadap konsumen

- f. Komunikasi yang baik serta dapat mendeteksi dengan tepat terhadap hal apa yang dibutuhkan konsumen

Atribut-atribut yang merupakan prioritas utama dalam perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dapat diperbaiki dengan cara :

- a. Meningkatkan kenyamanan terhadap di ruang tunggu dengan menambah fasilitas-fasilitas seperti *Air Conditioner* (AC), kipas angin, kulkas minuman, dan sebagainya.
- b. Melakukan bimbingan mengenai sikap yang tepat saat menghadapi keluhan konsumen dan manajemen waktu yang baik terhadap pegawai.
- c. Memberikan buku panduan obat atau catatan kecil tentang obat yang dapat dipegang oleh pegawai dimana saja sehingga akan menambah tingkat pengetahuan dan pemahaman pegawai.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh, saran yang dapat diajukan sebagai peneliti adalah perusahaan harus melakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut yang merupakan proritas utama dalam perbaikan guna memenuhi kebutuhan konsumen serta untuk mencapai sasaran mutu yang telah ditentukan. Diantaranya adalah dengan penambahan fasilitas yang dapat menambah kepuasan konsumen seperti AC, kipas angin, kulkas minuman, dan sebagainya, serta mengadakan bimbingan kepada pegawai mengenai sikap yang tepat saat menghadapi keluhan konsumen ,manajemen waktu, dan wawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 1980. Peraturan Pemerintah no.25 tentang Apotek, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan no.1027/Kep/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Aritonang, L. 2005. Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- BPS.go.id (Diakses oleh Yuda, 31 Juli 2015, jam 19.30 WITA)
- Buchari, Alma. 2007. Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Fandy, T. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta :Andi
- Freddy, R. 2006. Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gronroos, C. 2000. Service Management Marketing: A Customer Relationship Management Approach. New Jersey: Wiley.
- Iskandar. 2009. Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial. Jakarta: Gaung Persada Press
- Kotler. & Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Indeks
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran 1. Edisi kedua belas. Jakarta : Erlangga
- Margono, S. 2008. Metode Penelitian Pendidikan : Komponen MKDK, Jakarta: Rineka Cipta
- Nurastuti, W. 2007. Metodologi Penelitian. Yogyakarta :Ardana Media
- Nurhayati. 2008. Studi Perbandingan Metode Sampling antara Simple Random dengan Stratified Random. Jakarta : ICT Research Centre
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York :The Free Press

- Riduwan. 2007. Metode Penelitian untuk Tesis. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2013. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian .Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta : Rineke Cipta
- Zulian, Y. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia

LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APOTEK LISA FARMA DENGAN MENGUNAKAN METODE IPA(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI(CUSTOMER SATISFACTION INDEX)

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai tingkat kepuasan pelanggan Apotek Lisa Farma di Balikpapan. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pertanyaan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode (1,2,3,4,5). Setiap pertanyaan hanya boleh menyilang (x) satu jawaban pada masing-masing kolom yaitu kolom kinerja, dan kolom kepentingan.

Alternatif jawaban :

Untuk penilaian kinerja :

- 1 = Sangat tidak baik
- 2 = Tidak baik
- 3 = Kurang baik
- 4 = Baik
- 5 = Sangat baik

Untuk pengukuran kepentingan :

- 1 = Sangat tidak penting
- 2 = Tidak penting
- 3 = Kurang penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat penting

Identitas Responden :

- 1. Nama :
- 2. Jenis Kelamin : L / P
- 3. Usia :
- 4. Pekerjaan :

[illegible]

[illegible]

Tabel Data Kuisisioner Kinerja



	Nama	Kinerja																					Jenis Kelamin (1:L, 2:P)	Usia	Pekerjaan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total			
1	Nurhasanah	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	2	25	PNS
2	Istiqomah	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	86	2	20	SWASTA
3	Ate	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	91	1	40	PNS
4	Pranajaya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	83	1	55	PH
5	Riski	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	70	2	27	SWASTA
6	Sinta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	76	2	17	PELAJAR
7	Gunawa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	80	1	42	SWASTA
8	Darsono	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76	1	60	SWASTA
9	Rahmat	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	78	1	40	SWASTA
10	Yati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	77	2	29	SWASTA
11	Aan	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	81	1	37	SWASTA
12	Ike	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	72	2	36	SWASTA
13	Chatarina	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	71	2	36	SWASTA
14	Bahrudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	75	1	40	SWASTA
15	Rani	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	87	2	28	SWASTA
16	Nahrowi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	4	5	90	1	49	SWASTA
17	Kiki	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	71	1	32	-
18	Ramadianur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78	1	40	SWASTA
19	Nurul Huda	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	71	1	33	PNS

20	Maritsa	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	89	2	14	PELAJAR
21	Marissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	70	2	20	PELAJAR
22	Slamet	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	78	1	38	SWASTA
23	Andi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	77	1	50	SWASTA
24	Yohanes	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	83	1	48	PNS
25	Nanang	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73	1	45	SWASTA
26	Maufal	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	1	13	PELAJAR
27	Fitriyanti	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	83	2	31	SWASTA
28	Mita	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	88	2	29	SWASTA
29	Diah	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	81	2	42	DOKTER
30	Endah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	78	2	59	DOKTER
31	Wati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	77	2	50	SWASTA
32	Prayitno	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	82	1	52	SWASTA
33	Dodi	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	78	1	29	SWASTA
34	Yamin	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	85	1	60	SWASTA
35	Mahmud	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	79	1	60	SWASTA
36	Gunadi	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	4	78	1	36	PNS
37	Fredi	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	5	5	80	1	31	PNS
38	Falna	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	67	2	18	PELAJAR
39	Hadi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	77	1	36	S2
40	Rita	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	77	2	29	SWASTA
41	Riski	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	82	2	32	SWASTA
42	Senakuni	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	79	2	48	IRT
43	Resti	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	77	2	29	SWASTA
44	Rusdian	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	75	1	32	SWASTA
45	RM Sugih	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	74	1	58	-
46	Hadi Tama	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	70	1	30	NOTARIS

47	Claudia	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	71	2	35	PNS	
48	Reza	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	82	1	32	PNS	
49	Bonimin	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	75	1	57	SWASTA	
50	Arimbi	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75	2	20	PELAJAR	
51	Ahmadiyah	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	72	2	28	PNS	
52	Wahyu	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	75	1	30	SWASTA	
53	Christian	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	81	1	20	SWASTA
54	Sutoyo R	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	71	1	49	PNS	
55	Gunadi	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	76	1	42	SWASTA	
56	Imam	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	74	1	28	SWASTA	
57	Syahrudin	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	87	1	40	SWASTA	
58	Partiansyah	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	70	1	50	PNS	
59	Auora	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	81	2	15	PELAJAR	
60	Noval	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	74	1	15	PELAJAR	
61	Hendy	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	77	1	32	PNS	
62	Tatik W	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	79	2	35	IRT	
63	Rini	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	82	2	32	PNS	
64	Tajudin Noor	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	76	1	58	-	
65	Niu	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	80	2	58	-	
66	Riby	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	70	1	14	PELAJAR	
67	Slamet Ramlan	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	76	1	57	-	
68	Faramitha W	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	78	2	29	APOTEKER	
69	Sulur	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	77	1	32	SWASTA	
70	Kunty W	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82	2	28	PNS	
71	Epi	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	93	2	19	-	
72	Ratih C	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	74	2	17	PELAJAR	
73	Dinar	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	74	2	58	SWASTA	

74	Donita	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	83	2	15	PELAJAR
75	Sugiharti	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	83	1	60	SWASTA
76	Alex P	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76	1	29	SWASTA
77	Wulan P	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	79	2	29	SWASTA
78	Rudiansyah	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	70	1	41	PNS
79	Akmal	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	79	1	23	POLRI
80	Tarfiyah	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	77	1	30	IRT
81	Sopinal	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	78	2	45	IRT
82	Rustiningsih	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	76	2	44	IRT
83	Rudi Panjaitan	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	80	1	52	ASURANSI
84	Venee Sum	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	70	1	54	DOKTER
85	Hj. Salamah	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	82	2	62	-
86	Rusdi	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	80	1	28	SWASTA
87	Ambo Saka	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	78	1	65	SWASTA
88	Dian	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	84	1	36	SWASTA
89	Deko	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	66	1	35	SWASTA
90	Sugiharti	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	75	1	60	PNS
91	Anang	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	80	1	57	SWASTA
92	Monnica	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	82	2	17	PELAJAR
93	Deni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	1	32	SWASTA
94	Riswan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	82	1	30	SWASTA
95	Tajudin	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	71	1	60	SWASTA
96	Garjito	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	80	1	60	SWASTA
97	Wayun	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	79	2	39	PNS
98	Rully	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	91	1	40	PNS
99	Agus Rahmadi	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	80	1	36	SWASTA
100	Agus	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	66	1	34	SWASTA

Tabel Data Kuisisioner Kepentingan



No.	Nama	Kepentingan																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Nurhasanah	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
2	Istiqomah	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	Ate	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	Pranajaya	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	Riski	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Sinta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
7	Gunawa	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Darsono	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
9	Rahmat	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
10	Yati	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	Aan	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
12	Ike	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
13	Chatarina	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
14	Bahrudin	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	Rani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
16	Nahrowi	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
17	Kiki	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
18	Ramadianur	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3
19	Nurul Huda	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
20	Maritsa	4	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3

21	Marissa	4	3	5	3	2	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4
22	Slamet	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
23	Andi	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5
24	Yohanes	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
25	Nanang	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3
26	Maufal	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27	Fitriyanti	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
28	Mita	5	2	5	5	2	4	2	4	3	5	5	3	3	3	5	5	4	3	3	5
29	Diah	3	4	5	2	3	3	4	4	2	5	3	3	3	4	4	2	5	5	5	4
30	Endah	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
31	Wati	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
32	Prayitno	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
33	Dodi	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	Yamin	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	3
35	Mahmud	5	3	4	4	2	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
36	Gunadi	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3
37	Fredi	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
38	Falna	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
39	Hadi	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
40	Rita	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
41	Riski	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
42	Senakuni	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	Resti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
44	Rusdian	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
45	RM Sugih	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
46	Hadi Tama	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
47	Claudia	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
48	Reza	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4
49	Bonimin	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4

50	Arimbi	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
51	Ahmadiyah	5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52	Wahyu	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Christian	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5
54	Sutoyo R	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
55	Gunadi	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
56	Imam	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
57	Syahrudin	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Partiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	Auora	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
60	Noval	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
61	Hendy	4	5	4	3	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
62	Tatik W	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
63	Rini	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
64	Tajudin Noor	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4
65	Niu	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3
66	Riby	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
67	Slamet Ramlan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
68	Faramitha W	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
69	Sulur	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
70	Kunty W	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5
71	Epi	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
72	Ratih C	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
73	Dinar	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
74	Donita	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
75	Sugiharti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5
76	Alex P	5	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
77	Wulan P	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	Rudiansyah	2	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3

79	Akmal	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
80	Tarfiyah	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	Sopinal	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3
82	Rustiningsih	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
83	Rudi Panjaitan	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
84	Venee Sum	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4
85	Hj. Salamah	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
86	Rusdi	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5
87	Ambo Saka	2	2	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
88	Dian	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5
89	Deko	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
90	Sugiharti	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4
91	Anang	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
92	Monnica	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
93	Deni	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
94	Riswan	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4
95	Tajudin	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Garjito	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
97	Wayun	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
98	Rully	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	Agus Rahmadi	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
100	Agus	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=PK1 PK2 PK3 PK4 PK5 PK6 PK7 PK8 PK9 PK10 PK11 PK12 PK13 PK14 PK15 PK16 PK17 PK18 PK19 PK20 TotalPK

```
/PRINT=TWOTAIL  NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8	PK9	PK1 0	PK1 1	PK1 2	PK1 3	PK1 4	PK1 5	PK1 6	PK1 7	PK1 8	PK1 9	PK2 0	Kinerj a
PK1	Pearson Correlation	1	.568**	.563*	.568**	.266*	.226*	.333*	-.124	-.071	- .264*	.094	.115	.089	.098	- .216*	.121	.023	-.170	.029	-.018	.392**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.024	.001	.221	.483	.008	.351	.254	.381	.334	.031	.231	.817	.090	.773	.862	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PK2	Pearson Correlation	.568*	1	.990*	1.000*	.497*	.411*	.572*	-.008	-.077	-.131	.040	.113	.094	.083	-.120	.067	-.053	-.037	.095	.044	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.935	.445	.195	.691	.265	.352	.412	.233	.507	.601	.717	.346	.660	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PK3	Pearson Correlation	.563*	.990**	1	.990**	.509*	.426*	.568*	-.011	-.077	-.132	.015	.089	.069	.056	-.141	.041	-.075	-.064	.120	.040	.614**

PK17	Pearson Correlation	.023	-.053	-.075	-.053	.026	.034	.093	.031	.046	.071	.105	.210*	.506*	.106	.031	.181	1	.177	.023	.049	.306**
	Sig. (2-tailed)	.817	.601	.457	.601	.796	.734	.358	.761	.653	.485	.300	.036	.000	.294	.763	.072		.078	.824	.627	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PK18	Pearson Correlation	-.170	-.037	-.064	-.037	.083	.039	.106	-.079	-.067	.162	.131	-.023	.041	.519*	.172	.024	.177	1	.018	.169	.265**
	Sig. (2-tailed)	.090	.717	.530	.717	.413	.700	.293	.434	.510	.108	.195	.822	.683	.000	.087	.811	.078		.859	.093	.008
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PK19	Pearson Correlation	.029	.095	.120	.095	.028	.011	-.051	-.071	-.094	-.071	-.132	.000	.033	.038	.159	.161	.023	.018	1	.462*	.205*
	Sig. (2-tailed)	.773	.346	.234	.346	.784	.912	.611	.482	.351	.485	.192	1.000	.742	.705	.115	.109	.824	.859		.000	.041
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PK20	Pearson Correlation	-.018	.044	.040	.044	-.126	-.006	-.009	.110	.010	.063	-.029	-.090	.066	.054	.091	.021	.049	.169	.462*	1	.231*
	Sig. (2-tailed)	.862	.660	.692	.660	.212	.952	.927	.277	.921	.533	.778	.375	.517	.596	.367	.836	.627	.093	.000		.021
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kinerja	Pearson Correlation	.392*	.636**	.614*	.636**	.565*	.473*	.599*	.356*	.348*	.354*	.378*	.308*	.472*	.421*	.268*	.308*	.306*	.265*	.205*	.231*	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.007	.002	.002	.008	.041	.021	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=PH1 PH2 PH3 PH4 PH5 PH6 PH7 PH8 PH9 PH10 PH11 PH12 PH13 PH14 PH15 PH16 PH17 PH18 PH19 PH20 TotalPH
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations																				
		PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	PH6	PH7	PH8	PH9	PH10	PH11	PH12	PH13	PH14	PH15	PH16	PH17	PH18	PH19	PH20	Harapan
PH1	Pearson Correlation	1	.349*	.321*	.381*	.051	.174	.183	.152	.155	.323*	.155	.236*	.236*	.179	.348*	.264*	-.062	.112	.051	.080	.459**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.615	.084	.068	.131	.125	.001	.125	.018	.018	.075	.000	.008	.540	.266	.617	.426	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PH2	Pearson Correlation	.349*	1	.351*	.182	.232*	.089	.162	.216*	.193	.094	.198*	.415**	.415**	.310*	.182	.100	-.025	.139	.161	-.087	.468**

[illegible]

	Sig. (2-tailed)	.426	.391	.653	.239	.097	.885	.787	.291	.672	.789	.744	.789	.789	.681	.848	.944	.000	.020	.000		.049
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Harapan	Pearson Correlation	.459*	.468*	.458*	.565*	.499*	.544*	.491*	.584*	.484*	.514*	.589*	.726**	.726**	.582*	.648*	.607*	.359*	.432*	.330*	.197*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.049	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=PK1 PK2 PK3 PK4 PK5 PK6 PK7 PK8 PK9 PK10
PK11 PK12 PK13 PK14 PK15 PK16 PK17 PK18 PK19 PK20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	20

```

RELIABILITY
/VARIABLES=PH1 PH2 PH3 PH4 PH5 PH6 PH7 PH8 PH9 PH10
PH11 PH12 PH13 PH14 PH15 PH16 PH17 PH18 PH19 PH20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	20

FREQUENCIES VARIABLES=Jenis Pekerjaan a
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics				
		Jenis kelamin	Pekerjaan	Usia
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	61	61.0	61.0	61.0
	Perempuan	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-	7	7.0	7.0	7.0
	APOTEKER	1	1.0	1.0	8.0
	ASURANSI	1	1.0	1.0	9.0
	DOKTER	3	3.0	3.0	12.0
	IRT	5	5.0	5.0	17.0
	NOTARIS	1	1.0	1.0	18.0
	PELAJAR	12	12.0	12.0	30.0
	PH	1	1.0	1.0	31.0
	PNS	18	18.0	18.0	49.0
	POLRI	1	1.0	1.0	50.0
	S2	1	1.0	1.0	51.0
	SWASTA	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia				
		Frequency	Percent	Valid Percent
				Cumulative Percent

Valid	< 20 Tahun	11	11.0	11.0	11.0
	> 50 tahun	21	21.0	21.0	32.0
	20 - 30 Tahun	24	24.0	24.0	56.0
	31 - 40 Tahun	30	30.0	30.0	86.0
	41 - 50 Tahun	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=PK1 PK2 PK3 PK4 PK5 PK6 PK7 PK8 PK9 PK10 PK11
 PK12 PK13 PK14 PK15 PK16 PK17 PK18 PK19 PK20 TotalPK
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PK1	100	3.00	5.00	4.0100	.67412
PK2	100	2.00	5.00	3.9000	.68902
PK3	100	2.00	5.00	3.8900	.69479
PK4	100	2.00	5.00	3.9000	.68902
PK5	100	2.00	5.00	3.8200	.74373
PK6	100	2.00	5.00	3.8800	.67090
PK7	100	2.00	5.00	4.0300	.67353
PK8	100	3.00	5.00	3.8600	.71095
PK9	100	3.00	5.00	3.9700	.62692
PK10	100	3.00	5.00	3.8500	.72995
PK11	100	3.00	5.00	3.8800	.65567
PK12	100	3.00	5.00	4.0000	.65134
PK13	100	3.00	5.00	3.8500	.70173
PK14	100	3.00	5.00	3.8600	.63596
PK15	100	3.00	5.00	3.8800	.75585
PK16	100	3.00	5.00	3.8900	.63397
PK17	100	3.00	5.00	3.9600	.66545
PK18	100	3.00	5.00	3.7300	.67950
PK19	100	3.00	5.00	3.9500	.53889
PK20	100	2.00	5.00	3.8100	.69187
Kinerja	100	66.00	93.00	77.9200	5.53899
Valid N (listwise)	100				

DESCRIPTIVES VARIABLES=PH1 PH2 PH3 PH4 PH5 PH6 PH7 PH8 PH9 PH10 PH11
 PH12 PH13 PH14 PH15 PH16 PH17 PH18 PH19 PH20 TotalPH
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

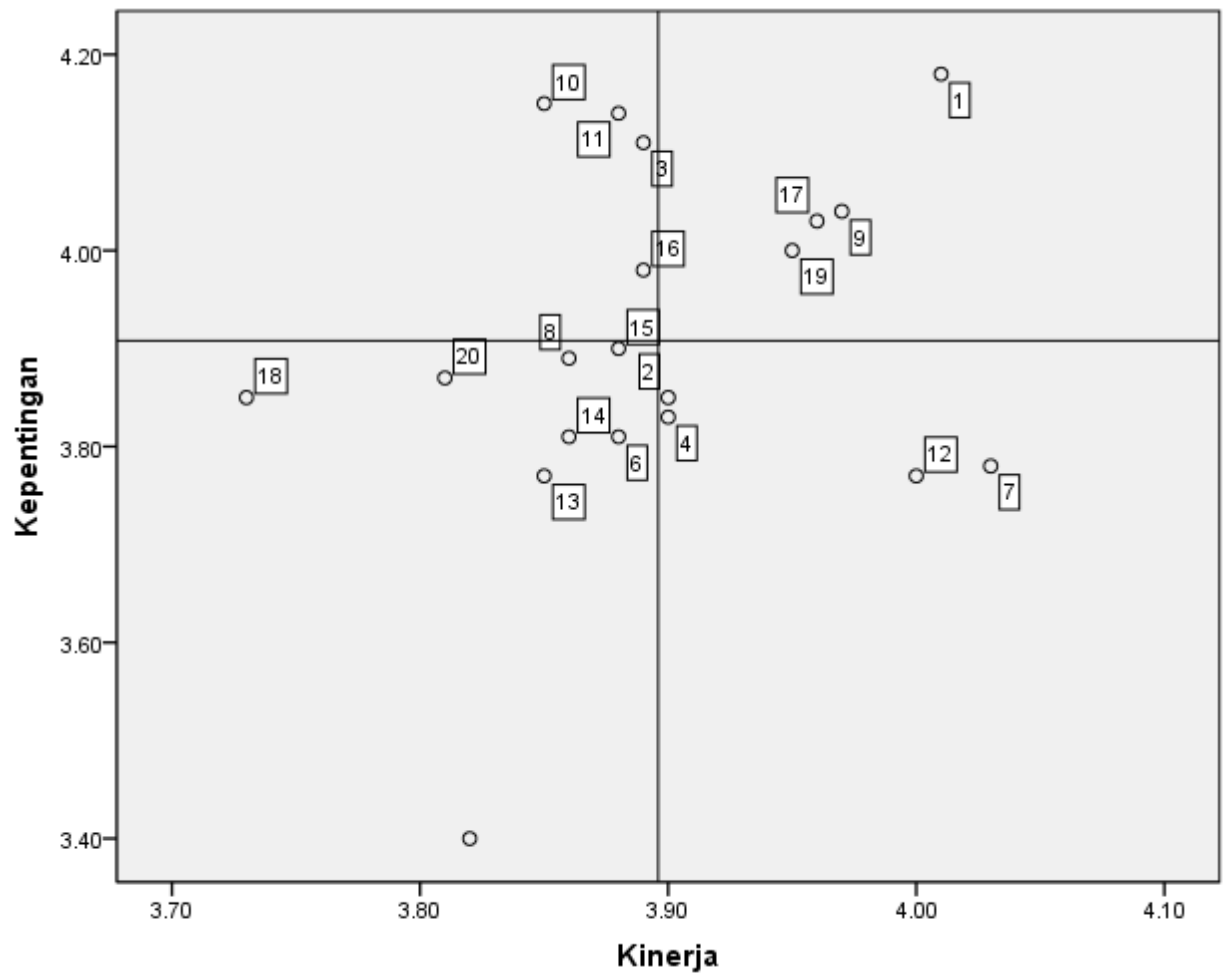
PH1	100	2.00	5.00	4.1800	.70180
PH2	100	2.00	5.00	3.8500	.77035
PH3	100	2.00	5.00	4.1100	.58422
PH4	100	2.00	5.00	3.8300	.68246
PH5	100	1.00	5.00	3.4000	.79137
PH6	100	3.00	5.00	3.8100	.61455
PH7	100	2.00	5.00	3.7800	.70467
PH8	100	3.00	5.00	3.8900	.56667
PH9	100	2.00	5.00	4.0400	.58465
PH10	100	3.00	5.00	4.1500	.59246
PH11	100	2.00	5.00	4.1400	.60336
PH12	100	2.00	5.00	3.7700	.61718
PH13	100	2.00	5.00	3.7700	.61718
PH14	100	3.00	5.00	3.8100	.59789
PH15	100	2.00	5.00	3.9000	.61134
PH16	100	2.00	5.00	3.9800	.61922
PH17	100	2.00	5.00	4.0300	.82211
PH18	100	2.00	5.00	3.8500	.72995
PH19	100	2.00	5.00	4.0000	.56854
PH20	100	3.00	5.00	3.8700	.59722
Harapan	100	59.00	97.00	78.1600	6.61758
Valid N (listwise)	100				

```

GRAPH
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan
  /MISSING=LISTWISE.

```

Graph

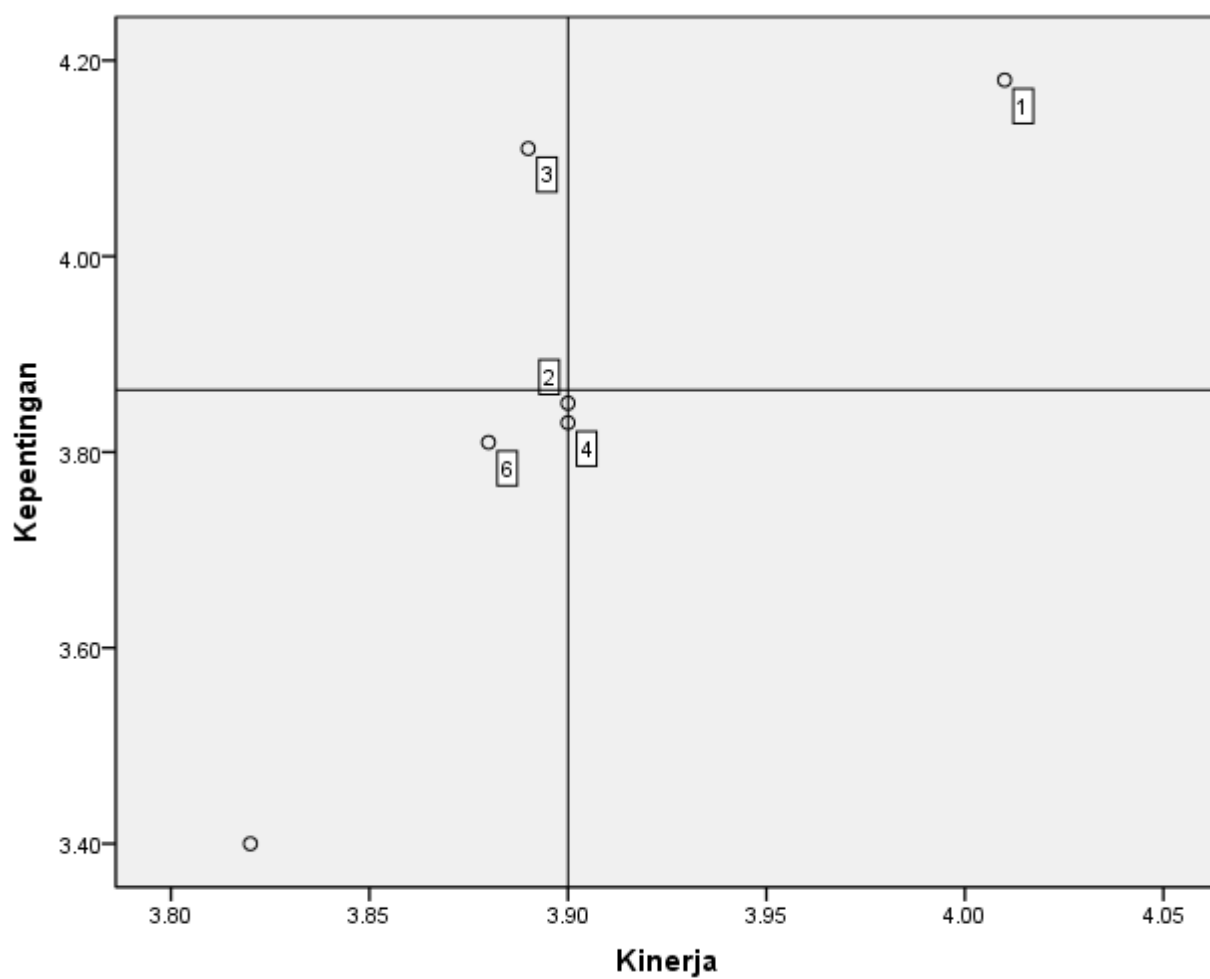


```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
GRAPH
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan
  /MISSING=LISTWISE.

```

Graph

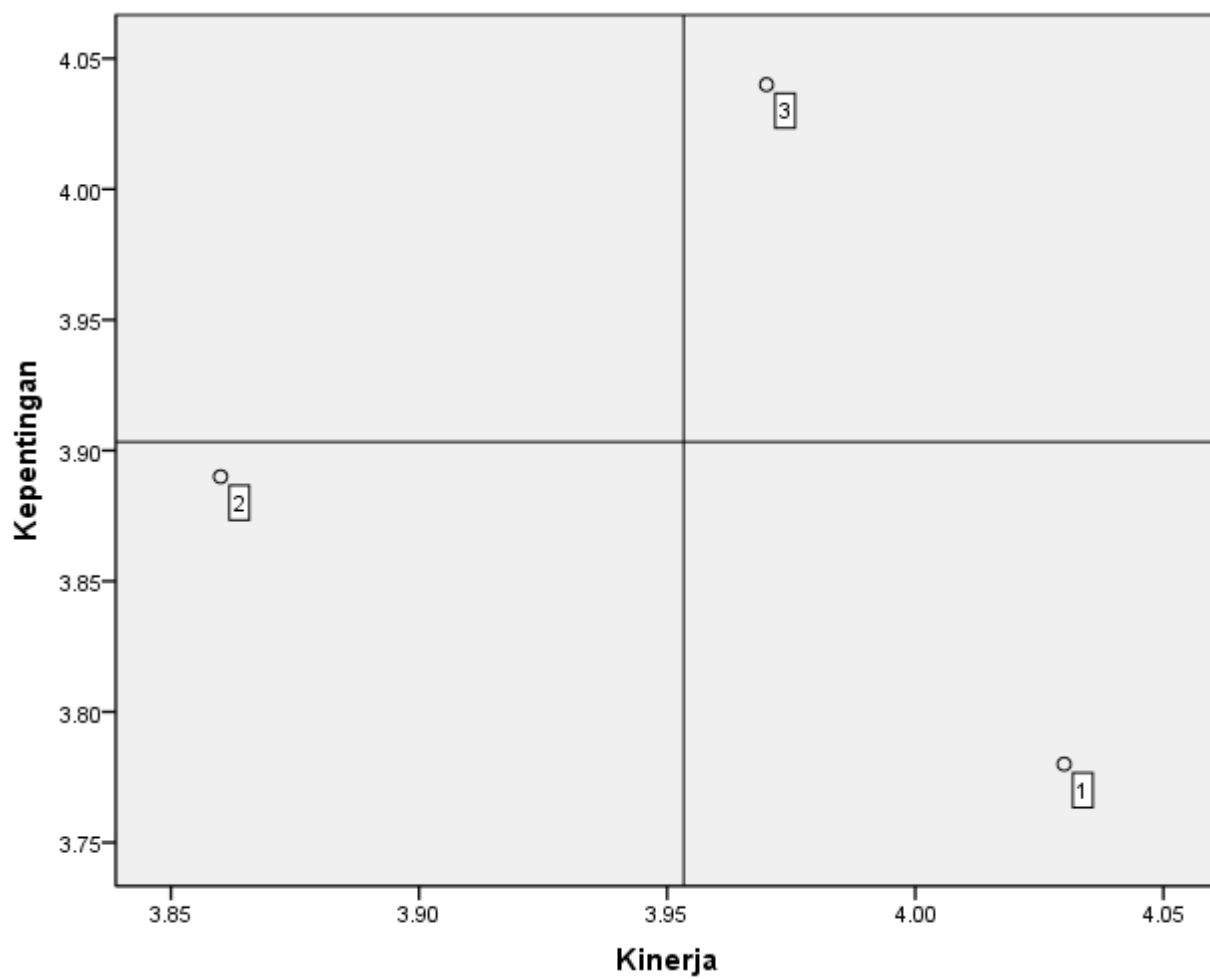


```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
GRAPH
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan
  /MISSING=LISTWISE.

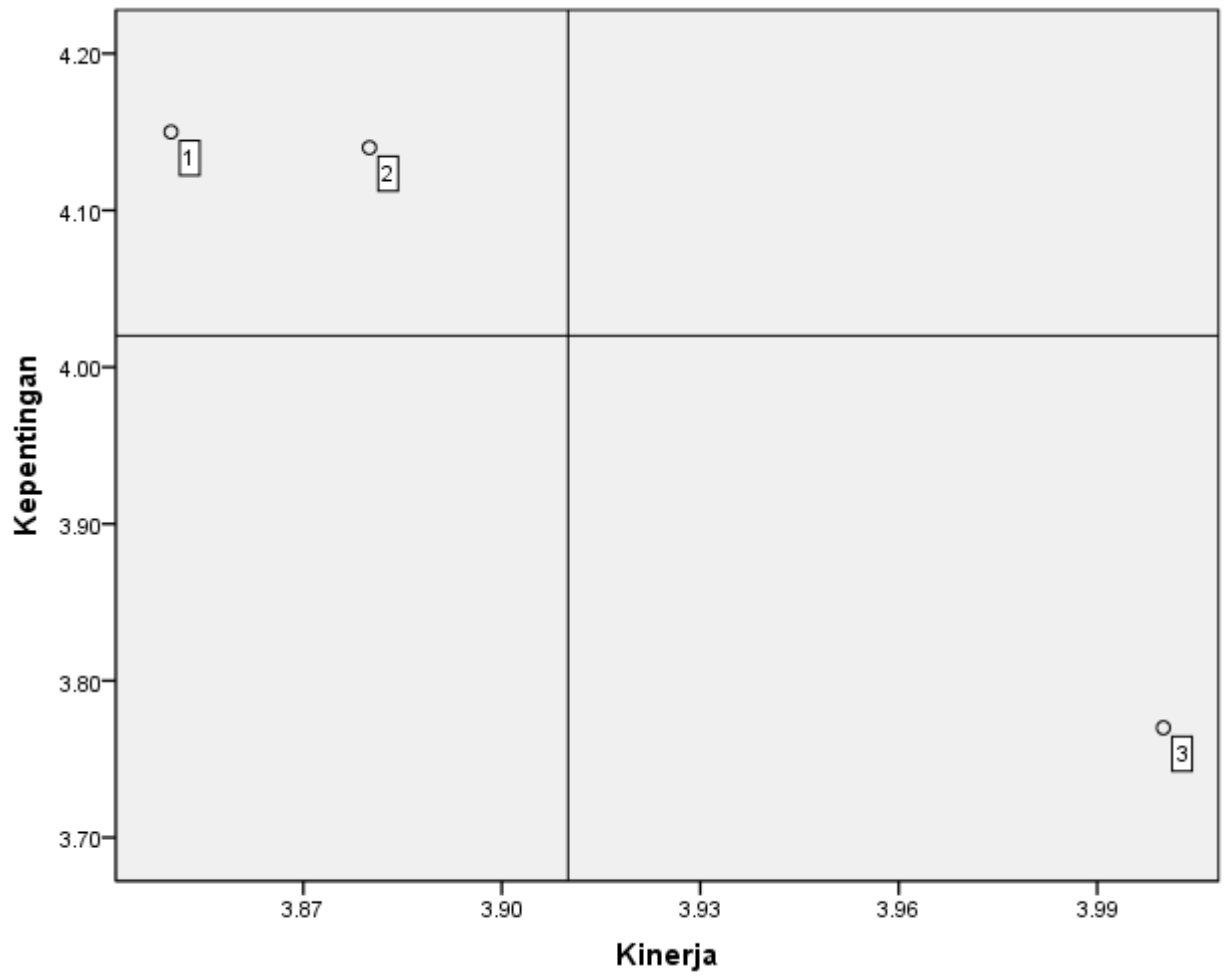
```

Graph



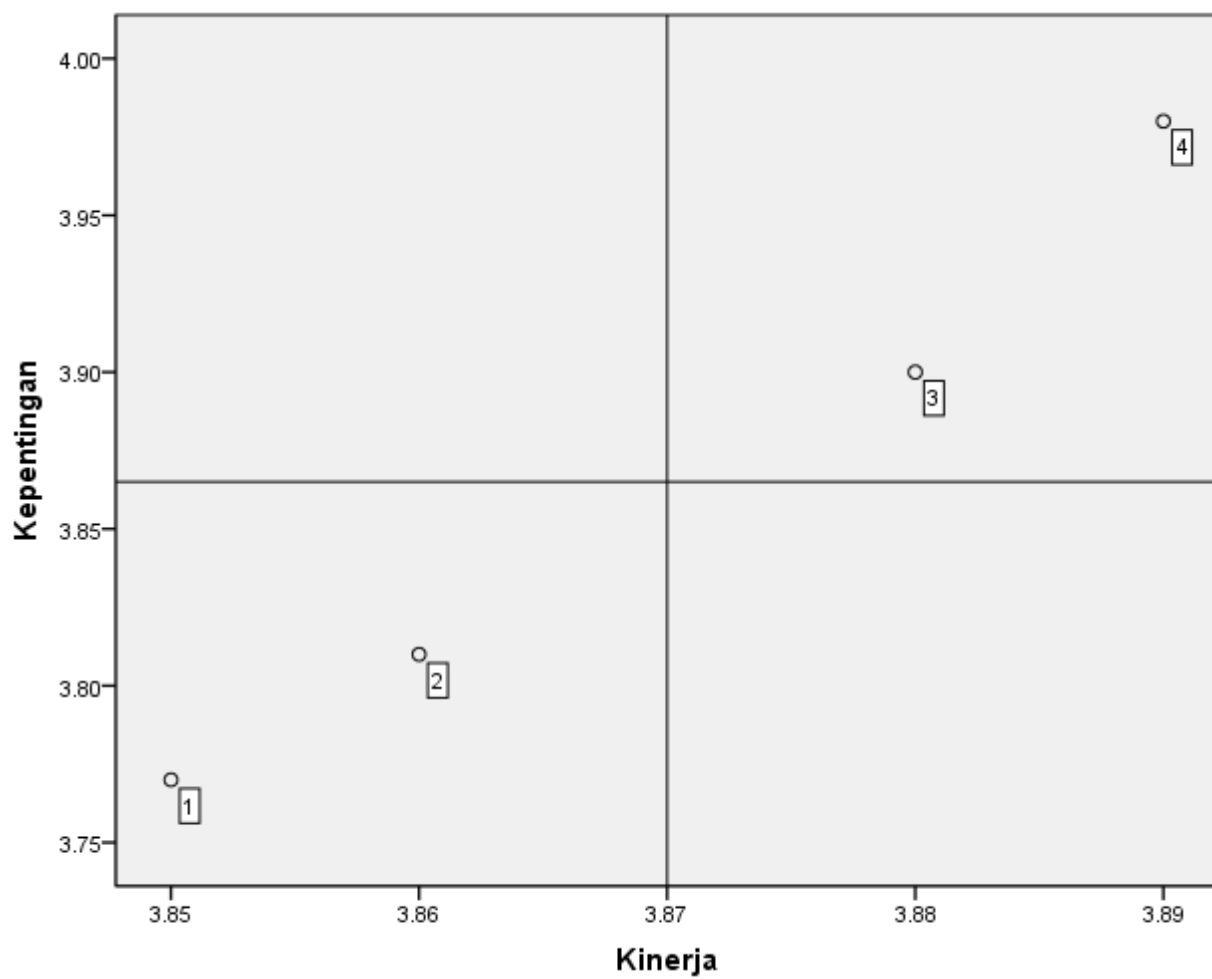
```
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet3 WINDOW=FRONT.  
GRAPH  
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan  
  /MISSING=LISTWISE.
```

Graph



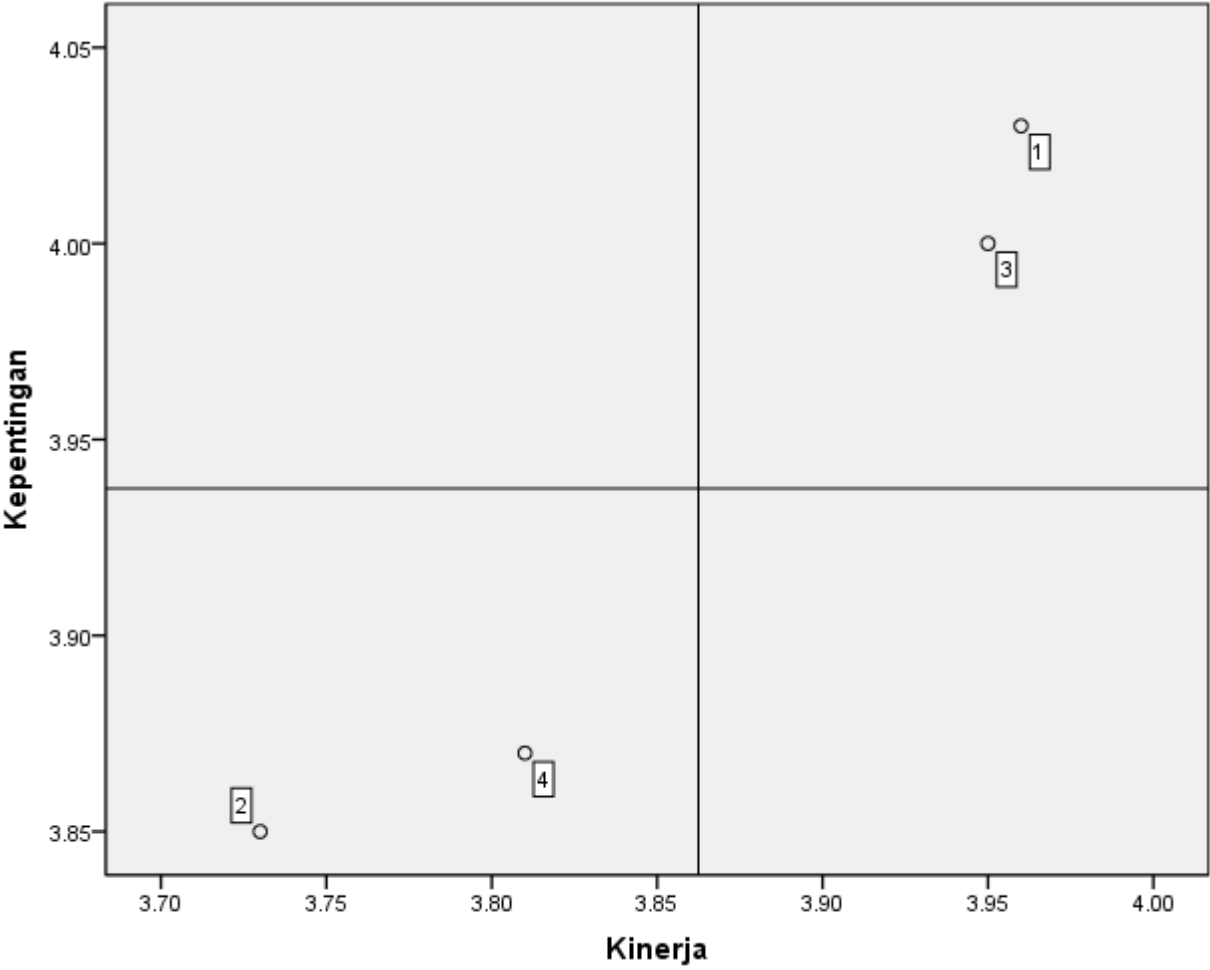
```
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet4 WINDOW=FRONT.  
GRAPH  
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan  
  /MISSING=LISTWISE.
```

Graph



```
NEW FILE.  
DATASET NAME DataSet5 WINDOW=FRONT.  
GRAPH  
  /SCATTERPLOT(BIVAR)=Kinerja WITH Kepentingan  
  /MISSING=LISTWISE.
```

Graph



Tabel Fasilitas Apotek Lisa Farma

No	Nama Fasilitas	Jumlah
1	Mesin Kasir	1
2	Televis 14" Inc	1
3	Banner Obat	3
4	Etalase Bawah	4
5	Etalase Atas	3
6	Kursi Panjang	4
7	Westafel	1
8	Lemari Obat	1
9	Meja	1
10	Kulkas obat	1

