

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP TUNAI DI APOTEK KIMIA FARMA JUANDA BOGOR**

**Neilli Apolina CCI<sup>1\*</sup>, Tutik Ekowati<sup>1</sup>**

Program Studi Diploma III Farmasi, Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi,  
Jln.Kumbang No. 23 Bogor, 16151

\*Korespondensi: neilliacci8283@gmail.com

### **ABSTRAK**

Apotek adalah tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian. indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek diantaranya adalah dengan studi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sosiodemografi konsumen, tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui nilai kesenjangan (selisih antara harapan dan kenyataan) pasien resep tunai terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma No. 7 Bogor. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *single cross sectional study* (pendekatan dengan observasi atau pengumpulan data sekaligus dalam kondisi waktu tertentu). Responden yang dipilih adalah pengunjung Apotek Kimia Farma No. 7 Bogor yang datang untuk menebus resep dengan metode *non probability sampling* dengan jumlah tertentu. Tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan model *servqual (service quality)* terhadap 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan presentase tingkat kepuasan konsumen rata-rata sebesar 95,02%. Dimensi *tangibel* merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan karena nilai rata-rata kesenjangan paling tinggi yaitu minus 0,283 dan tingkat kepuasan terendah diantara yang lain yaitu 94,27 %. Dimensi yang paling tinggi adalah dimensi *responsive* dengan tingkat kesenjangan adalah minus 0,202 dan tingkat kepuasan 95,74%.

**Kata kunci:** Apotek, dimensi kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

### **ABSTRACT**

Pharmacy is a where pharmaceutical work is carried out. the indicators to measure the success of pharmaceutical services in pharmacies is by studying customer satisfaction. The purpose of this study to determine the socio-demographic of consumers, the level of consumer satisfaction and to determine the value of the gap (difference between expectations and reality) of patients with cash prescriptions on services at Kimia Farma Pharmacy No. 7 Bogor. The research used is a descriptive study with a single cross sectional study approach (an approach with observation or data collection at the same time under certain time conditions). The selected respondents are visitors to Kimia Farma Pharmacy No. 7 Bogor who come to redeem prescriptions with a certain number of non-probability sampling methods. The level of customer satisfaction was measured using the SERVQUAL (Service Quality) model on 5 dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and tangibel empathy. The results showed that the average percentage of customer satisfaction was 95.02%. Tangibel dimension is the dimension that most needs improvement because the average value of the highest gap is minus 0.283 and the lowest level of satisfaction among the others is 94.27%. The highest dimension is the responsive dimension with the gap level is minus 0.202 and the satisfaction level is 95.74%.

**Keywords:** *Customer satisfaction, dimensions of service quality, pharmacy*

## PENDAHULUAN

Apotek adalah tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat kepada konsumen, namun perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan konsumen. Agar konsumen merasa puas maka perlu melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Meningkatnya arus globalisasi, semakin canggihnya teknologi farmasi dan kedokteran, pasar terbuka, perubahan gaya hidup menyebabkan perubahan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yang tidak lagi hanya berorientasi pada obat tetapi lebih berorientasi kepada pasien [1].

Regulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan masyarakat terhadap obat dan jumlah apoteker yang semakin banyak menjadi faktor pemicu semakin banyaknya jumlah apotek. Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek semakin ketat, demi memperoleh jumlah pelanggan semaksimal mungkin. Ada beberapa apotek yang baru berdiri di sekitar Apotek Kimia Farma No. 7 Juanda Bogor (Apotek KF Juanda). Terdapat kurang lebih 58 apotek di kota Bogor Untuk menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian [2].

Studi kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek. Kepuasan tercapai jika jasa dan produk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pembeli setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya [3].

Survei pendahuluan oleh penulis sebelumnya yang dilakukan di apotek-apotek di wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang. Hasil nilai layanan yang diharapkan sebesar 6,55 dan kenyataan yang dirasakan 5,76 sehingga nilai kualitas pelayanan minus 0,79. Hal ini menunjukkan secara garis besar kualitas pelayanan masih belum dapat memenuhi harapan seluruh konsumen. Tetapi kenyataan yang dirasakan masih cukup baik dalam rentang angka 5 (cukup setuju) dan 6 (setuju), meskipun masih belum dapat memenuhi harapan konsumen [4]. Begitu juga hasil survei oleh penulis sebelumnya, dimensi *responsive*

memiliki tingkat kepuasan tertinggi di Apotek KF Gatot Subroto. Dimensi *assurance* diperlukan perbaikan, memiliki tingkat kesamaan yang paling rendah dibanding dengan dimensi lain [2].

Berdasarkan email yang masuk ke dalam aplikasi secara *online* Apotek KF Juanda, tercatat laporan kenaikan komplain konsumen pembelian resep tunai dari 11,66%, menjadi 16,66% pada tahun 2020 dibanding tahun 2019. Sebagian komplain berupa pelayanan obat yang lama, ketersediaan obat, pelayanan yang kurang ramah dan tempat parkir yang kurang memadai. Terjadi penurunan omzet resep tunai sebesar 10% tahun 2020 dibandingkan tahun 2019. Penelitian tentang kepuasan konsumen belum pernah dilakukan di Apotek KF Juanda.

Hal tersebut diatas yang menjadi dasar perlu dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep tunai di Apotek KF Juanda, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran sosiodemografi pasien, tingkat kepuasan konsumen resep tunai serta nilai kesenjangan (selisih antara harapan dan kenyataan) konsumen resep tunai terhadap pelayanan di Apotek KF Juanda.

## METODE PENELITIAN

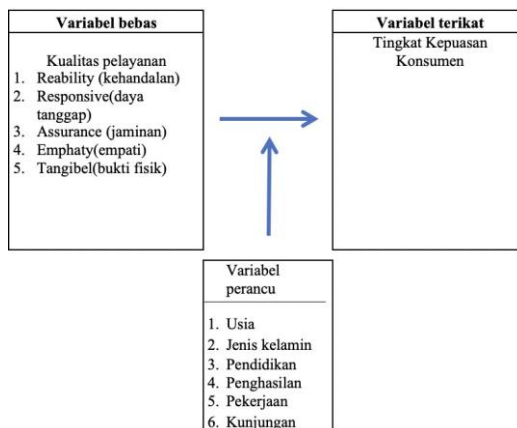
Penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *single cross sectional study*. Responden yang dipilih adalah *customer* Apotek KF Juanda yang menebus obat. Pengambilan data menggunakan metode *non probability sampling* dengan jumlah tertentu dengan prinsip kemudahan (*convenience basis*). Metode penelitian menggunakan metode survei dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada konsumen yang memenuhi kriteria inklusi.

Pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan kepada instrument *servqual* (*service quality*) oleh Parasuraman *et al.* tahun 1985 dan 1990 [5,6]. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2021. Tempat penelitian di Apotek Kimia Farma No. 7 Jl. Ir H Juanda No. 30, Kota Bogor.

Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien yang berkunjung di Apotek KF Juanda. Rata-rata kunjungan pasien resep tunai setiap bulan di Apotek KF Juanda adalah 3360 orang perbulan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat keandalan sebesar 90 %, besar galat pendugaan

10%. Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan sampel yang akan digunakan adalah 98 sampel.

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (kualitas pelayanan), variabel perancu (usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan dan kunjungan) serta variabel terikat (tingkat kepuasan konsumen). Kerangka pemikiran yang didapatkan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Data

dikumpulkan dengan menggunakan indikator penelitian berupa kuesioner yang untuk mengukur kualitas pelayanan, dengan model *Servqual*. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner yang telah menjadi standar pengambilan data kepuasan pelayanan di Apotek Kimia Farma.

Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif berupa demografi pasien (gambaran pola pasien yang datang ke Apotek KF Juanda), analisa GAP (digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan terhadap kenyataan yang didapatkan dalam pelayanan) serta analisis tingkat kepuasan. Penelitian ini menerapkan 2 bagian instrumen kuesioner yaitu karakteristik responden (sosiodemografi) dan kuesioner harapan (ekspektasi) serta persepsi` responden atas pelayanan yang diterima. Instrumen *Servqual* adalah alat ukur dalam bentuk

kuesioner dalam Skala Likert (skala 1-5).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Kuesioner penelitian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 20 responden. Uji validitas dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka item kuesioner dikatakan valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka item kuesioner tidak valid. Dan  $r$  hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan  $r$  tabel dicari dengan melihat tabel  $r$  dengan ketentuan minimal adalah 0,3 [5]. Dan setelah dilakukan uji validitas didapat hasil untuk pertanyaan dari 5 dimensi dengan nilai 0,858. Nilai ini lebih besar dari  $r$  tabel minimal 0,3 jadi *item* pertanyaan dikatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka Cronbach  $\alpha$  (alpha) dengan ketentuan nilai Cronbach  $\alpha$  (alpha) minimal 0,6 artinya jika nilai Cronbach  $\alpha$  (alpha) yang didapat dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya jika lebih kecil maka tidak reliabel. Setelah dilakukan uji reliabelitas, maka dihasilkan nilai 0,906 dan dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Berdasarkan pertanyaan pada variabel 5 dimensi dianggap reliabel, dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk kuesioner.

### Sosio Demografi Responden

Survei kepuasan pelanggan dilakukan di Apotek KF Juanda. Responden merupakan pasien resep tunai yang menebus resep obat di Apotek KF Juanda yang bersedia untuk mengisi kuesioner. Jumlah responden yang berhasil terkumpul sebanyak 98 responden. Pengambilan data dilakukan pada bulan Maret 2021.

Tabel 1. Sosio Demografi Responden

Karakteristik	Jumlah Responden	Presentasi
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	29	29,60%
Perempuan	69	70,40%
<b>Umur</b>		
19 -25	25	25,50%
26 – 40	36	36,70%
41 – 50	20	20,40%
50 <	17	17,40%

<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar	3	3,06%
PNS	8	8,16%
Pegawai Swasta	34	34,69%
Wiraswasta	15	15,30%
Lain -lain	38	38,79%
<b>Pendapatan</b>		
0	3	3,06
< 5	42	42,85%
5 – 10	44	44,89%
>10	9	9,20%
<b>Pendidikan</b>		
SMA	22	22,45%
Diploma	17	17,35%
Sarjana	56	57,14%
Pasca Sarjana	3	3,06%
<b>Kunjungan</b>		
Baru pertama	20	20,41%
2 -5	45	45,92%
>5	33	33,67%

Jumlah responden lebih banyak dengan jenis kelamin perempuan yang datang membeli obat tunai dengan jumlah 69 responden sementara responden laki-laki berjumlah 29 responden. Ini membuktikan bahwa perempuan lebih memperhatikan kesehatan perempuan memegang peranan keuangan dalam rumah tangga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sinulingga (2010) bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dari pada pria [8].

Jumlah responden terbanyak berdasarkan usia yaitu pada usia di 26-40 sebanyak 36 responden dan kemudian dilanjutkan pada usia 19-25 tahun sebanyak 25 responden. Hal ini memperlihatkan bahwa pada usia tersebut sebagian konsumen adalah konsumen usia produktif, berpendidikan dan berpenghasilan sendiri, sehingga mampu membeli obat ke apotek dengan pembelian tunai. Usia 26-40 adalah usia produktif, penelitian ini sejalan di apotek KF Gatot Subroto Bandung [2].

Pada usia 41-50 tahun sebanyak 20 responden dan yang paling rendah pada usia >50 tahun yaitu sebanyak 17 responden. Data ini menggambarkan bahwa berdasarkan uraian di atas persentase terendah pada usia di atas 50 tahun, hal ini disebabkan semakin usia bertambah fungsi organ manusia akan semakin menurun sehingga mengurangi aktivitas untuk datang langsung membeli obat.

Karakteristik pendidikan responden dibagi menjadi 4 bagian yaitu SLTA, Diploma, Sarjana, dan Pasca Sarjana. Responden terbanyak yaitu pada tingkat sarjana berjumlah 56 responden dan dilanjutkan oleh SMA sebanyak 22 responden, Diploma sebanyak 17

responden, dan jumlah yang paling rendah adalah Pasca Sarjana sebanyak 3 responden. Penelitian ini sejalan dengan dengan kuisioner sebelumnya yang dilakukan oleh Apotek Kimia Farma pada tahun 2017.

Data ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan cukup mempengaruhi kepedulian akan pentingnya menjaga kesehatan, berdasarkan data di atas responden terbanyak pada tingkat pendidikan Sarjana, dimana tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi nilai-nilai yang dianut, cara berpikir, cara pandang juga persepsinya terhadap suatu masalah. Dengan demikian mampu mempengaruhi orang lain untuk membeli obat bila pelayanan di Apotek KF Juanda lebih baik dibandingkan dengan apotek lain.

Berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 5 bagian yaitu pelajar, pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wiraswasta dan lain-lain. Adapun yang terbanyak adalah lain-lain yang berjumlah 38 orang, pegawai swasta 34 orang, wiraswasta 15, pegawai negeri sipil 8 orang. Dan yang paling sedikit adalah pelajar 3 orang.

Data ini menggambarkan pekerjaan responden tidak termasuk dalam 4 bagian yang disebutkan diatas (pegawai negeri sipil, wiraswasta, pegawai swasta dan pelajar). Dari Data sosio demografi jenis kelamin yang di dominasi perempuan, kemungkinan pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga. Karena Sebagian besar pengambilan sampel di ambil rentang pukul 08.00 sampai 16.00. Profesi dan pekerjaan seseorang mempengaruhi pendapatan dan kemudian akan mempengaruhi proses putusan dan pola minum obat seseorang.

Perempuan memegang peranan keuangan dalam rumah tangga [2].

Jumlah responden terbanyak yaitu responden dengan penghasilan adalah 5-10 juta sebanyak 44 responden, penghasilan kurang dari 5 juta berjumlah 42 orang, berpenghasilan lebih dari 10 juta berjumlah 9 orang dan yang tidak berpenghasilan berjumlah 3 orang.

Data ini menggambarkan kunjungan responden ke Apotek KF Juanda adalah golongan menengah keatas.

Jumlah kunjungan responden ke Apotek KF Juanda kurun 1 tahun terakhir terbanyak 2 sampai 3 kali sebanyak 45 responden dan di atas 5 kali sebanyak 33 responden sedangkan responden yang pertama kali datang sebanyak 20

responden.

Besarnya data pada kunjungan 2 sampai 5 kali dalam satu tahun terakhir menandakan bahwasannya secara deskripsi konsumen merasa puas terhadap pelayanan Apotek Kimia Farma. Letak yang strategis di jalan utama Bogor, sehingga mempermudah konsumen untuk berkunjung [1].

Mayoritas responden puas berdasarkan 5 dimensi yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Reliability* di Apotek KF Juanda dan tidak ada di apotek lain.

#### Analisa Gap Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Hasil analisa *gap* (kesenjangan) Apotek KF Juanda, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Rata-rata kenyataan (X)	Rata-rata harapan (Y)	enjangan X-Y	Tingkat kepuasan (%)
1. Obat yang dijual terjamin kualitasnya	4,479	4,622	-0,143	96,90
2. Obat yang dibutuhkan pasien tersedia di apotek	4,265	4,571	-0,306	93,30
3. Petugas apotek jujur dapat dipercaya	4,438	4,602	-0,164	97,90
4. Apoteker selalu ada untuk memberikan edukasi obat	4,306	4,531	-0,225	95,03
5. Jumlah obat yang diberikan sesuai dan tidak kedaluarsa	4,398	4,602	-0,204	95,56

Dari dimensi *assurance* yang menjadi pilihan tertinggi untuk perbaikan yaitu obat yang diperlukan oleh konsumen selalu tersedia di apotek dengan *gap* sebesar -0,306 dan tingkat kesesuaian 93,30%. Terkadang dari distributor terjadi keterlambatan pengiriman serta adanya lonjakan pemakaian yang tinggi, sering terjadi kekosongan obat. Dalam hal ini Apotek Kimia Farma Juanda harus melengkapi obat sesuai kebutuhan pasien baik melalui pemesanan ke

distributor atau dengan relokasi ke Apotek Kimia Farma lainnya. Namun tidak semua obat dapat disediakan oleh Apotek Kimia Farma bila obat tersebut tidak masuk standar. Tingkat kepuasan paling tinggi dari dimensi yaitu petugas apotek jujur dan dapat dipercaya dengan *gap* sebesar -0,164 dan tingkat sesuaian 97,90%. Kejujuran dan sikap profesional dalam bekerja menyebabkan mudah dipercaya oleh konsumen.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Reability*

<i>Reability</i> (Kehandalan)	Rata-rata Kenyataan (X)	Rata-rata Harapan (Y)	enjangan X-Y	Tingkat Kepuasan (%)
1. Kecepatan pelayanan obat (non racikan < 15, non racikan < 30)	4,143	4,449	-0,306	93,12
2. Informasi cara pemakaian obat oleh apoteker	4,357	4,551	-0,194	95,74
3. Petugas apotek mampu berkomunikasi dengan baik	4,347	4,571	-0,224	95,10
4. Penyampaian informasi obat oleh apoteker dengan kalimat yang jelas dan dapat dimengerti.	4,337	4,551	-0,215	95,27
5. Petugas apotek dapat memberikan solusi jika obat yang dibutuhkan tidak ada	4,275	4,531	-0,256	94,35

Dimensi *reliability* yang menjadi indikator prioritas atas untuk perbaikan yaitu kecepatan pelayanan obat (non racikan <15 menit dan racikan <30 menit dengan gap sebesar -0,306 dan tingkat kesesuaian 93,12%. Hal ini terjadi karena skrining resep (apabila resep harus ditanyakan ke dokter atau rumah sakit), obat harus diambil ke apotek Kimia Farma lain, dan resep yang harus diracik. Sehingga pasien harus menunggu obat non racikan di atas 15 menit dan racikan di atas 30 menit.

Kecepatan pelayanan resep merupakan faktor penting yang harus dibenahi sehingga pasien merasa puas dengan waktu tunggu obat yang tidak terlalu lama, baik racikan maupun non racikan. Sedangkan tingkat kepuasan tertinggi adalah informasi cara pemakaian obat oleh apoteker gap sebesar -0,194 dan tingkat kepuasan 95,74%. Informasi cara pakai obat sangat penting bagi pasien, sehingga dapat memberikan hasil pengobatan yang lebih efektif.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Responsive*

<i>Responsive</i> (Daya tanggap)	Rata-rata Kenyataan (X)	Rata-rata Harapan (Y)	enjangan X-Y	Tingkat Kepuasan (%)
1. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	4,316	4,5	-0,184	95,91
2. Petugas mengucapkan selamat datang pada waktu pasien datang.	4,306	4,51	-0,204	95,47
3. Petugas mengucapkan terima kasih semoga sehat selalu.selesai transaksi	4,438	4,592	-0,154	96,65
4. Petugas sigap dalam menanggapi permintaan pasien.	4,337	4,561	-0,255	95,09
5. Petugas memberikan informasi obat dengan detil dan akurat	4,398	4,602	-0,204	95,57

Dimensi *responsiveness* yang menjadi prioritas teratas untuk perbaikan adalah pegawai apotek sigap dalam menanggapi permintaan konsumen dengan *gap* sebesar -0,255 dan tingkat kepuasan 95,09%. Kurang kesigapan karyawan dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kompetensi dari karyawan .Kesigapan karyawan dalam menanggapi permintaan pasien serta memberikan solusi bagi pasien untuk kebutuhan obat perlu ditingkatkan.

Untuk kepuasan tertinggi adalah pegawai mengucapkan terima kasih dan semoga sehat selalu selesai transaksi dengan nilai *gap* sebesar -0,154 dan tingkat kesesuaian 96,65%. Data ini menggambarkan bahwa karyawan Apotek KF Juanda sudah menerapkan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh manajemen perusahaan. Sehingga pasien merasa senang dan nyaman datang ke Apotek KF Juanda.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Empahty*

<i>Empathy</i>	Rata-rata Kenyataan (X)	Rata-rata Harapan (Y)	enjangan X-Y	Tingkat Kepuasan (%)
1.Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan dan komplain pasien	4,255	4,489	-0,204	94,78
2.Pelayanan tanpa memandang status sosial	4,337	4,551	-0,214	95,29
3.Petugas menerapkan 3S (senyum, sapa, salam )	4,265	4,571	-0,306	93,30
4.Petugas bersikap ramah dalam memberikan informasi obat	4,306	4,561	-0,255	94,41
5.Pelayanan petugas apotek sopan	4,398	4,551	-0,153	96,60

Dimensi *empathy* yang menjadi indikator prioritas teratas untuk perbaikan adalah petugas apotek menerapkan 3S (senyum, sapa dan salam) dengan *gap* sebesar -0,306 dan tingkat kesesuaian 93,30%. Hal ini disebabkan kurangnya ketrampilan berkomunikasi atau kondisi dari karyawan apotek yang kurang sehat. Sehingga tidak bersemangat untuk

melakukan senyum, sapa dan tingkat kepuasan paling atas pada dimensi ini adalah pelayanan petugas apotek sopan dengan *gap* sebesar -0,153 dan tingkat kesesuaian 96,6%. Sikap *empathy* dalam pelayanan farmasi perlu dimiliki oleh masing-masing individu karyawan dalam penelitian ini indikator penilaian yang digunakan yaitu rasa perhatian. .

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Atribut *Servqual* Dimensi *Tangibel*

<i>Tangibel</i> ( Fisik Bangunan)	Rata-rata Kenyataan (X)	Rata-rata Harapan (Y)	enjangan X-Y	Tingkat Kepuasan (%)
1. Ruang pelayanan obat nyaman dan bersih	4,347	4,592	-0,245	94,66
2. Petugas berseragam dengan atribut lengkap	4,408	4,561	-0,153	98,92
3. Kelengkapan kesiapan, alat-alat dalam ruang tunggu bersih dan lengkap.	4,326	4,582	-0,256	94,41
4. Tempat parkir apotek memadai	4,235	4,622	-0,387	91,63
5. Toilet bersih dan nyaman	4,204	4,582	-0,378	91,75

Dimensi *tangible* yang menjadi prioritas paling atas untuk perbaikan adalah tempat parkir apotek dengan *gap* sebesar - 0,387. Tingkat kepuasan 91,93%, kepuasan tertinggi di dimensi ini adalah petugas apotek berseragam dengan atribut lengkap dengan *gap* sebesar -0,153 dan tingkat kepuasan 98,92%. Terjadi *gap* karena luas parkir untuk mobil dan motor kurang

memadai pada waktu *peak hour* (jam sibuk). Hal ini yang menyebabkan kendala utama bila frekuensi mobil dan motor terlalu banyak yang masuk. Konsumen merasa kurang nyaman bila tempat parkir kurang memadai. Kelengkapan atribut seragam sangat penting karena merupakan identitas bagi karyawan Apotek KF Juanda.

### Tingkat Kepuasan Konsumen

Tabel 7. Rata-Rata Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan

No.	Dimensi	Kesenjangan (Gap)	Tingkat Kepuasan
1.	<i>Responsive</i>	-0,202	95,74
2.	<i>Reability</i>	-0,239	94,72
3.	<i>Assurance</i>	-0,208	95,44
4.	<i>Empathy</i>	-0,226	94,92
5.	<i>Tangibel</i>	-0,283	94,27

Tabel 7 menunjukkan dimensi *tangibel* yang paling memerlukan perbaikan dengan nilai rata-rata kesenjangan paling tinggi yaitu minus 0,283 dan tingkat kepuasan paling rendah yaitu 94,27%. Ini menunjukkan faktor fisik bangunan, yang meliputi ruang pelayanan obat, kelengkapan ruang tunggu, tempat parkir dan toilet masih perlu perbaikan. Seperti diruang

tunggu obat perlunya pemeliharaan pendingin ruangan, agar ruangan tetap dingin dan nyaman. Begitu pula dengan area parkir perlu pengaturan pada jam sibuk (*peak hour*). Dimensi paling atas adalah dimensi *responsive* tingkat kesenjangan adalah - 0,202 dengan tingkat kepuasan 95,74%.

## SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan peneliti menyimpulkan :

1. Gambaran sosiodemografi yang bekunjung dan bertransaksi resep tunai di *Apotek KF Juanda* lebih banyak dengan jenis kelamin perempuan (70,40%), konsumen terbanyak
2. Konsumen merasa puas dengan kunjungan 2-5 kali dalam setahun.
3. Konsumen yang datang ke Apotek KF Juanda dengan tingkat kepuasan 95,02%. Pelayanan resep yang prima sangat perlu dipertahankan dan di perbaiki, agar konsumen tidak pindah ke apotek lain.
4. Dimensi *responsiveness* adalah paling tinggi sebesar 95,74% dengan gap terendah. Dimensi yang paling memerlukan perbaikan yaitu dimensi *tangibel* sebesar 94,27%); Rata-rata kesenjangan paling tinggi - 0,283 (*tangibel*) dan paling rendah -0,202 (*responsive*).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rini, D., *et al.* 2006. Ilmu perilaku Konsumen. Malang : UB Press.
- [2] Narendra, M.P., Skarayadi, O., Duda. M., Adirestuti, P. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*. 5(1): 31-37.
- [3] Umar, H. 2005. Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis, Jakarta: Grafindo Persada.
- [4] Sulistya Y.A, Pramestuti, H.R, Sidharta Bambang. 2017. Profil Kualitas Pelayanan Resep Oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Jurnal Of Indonesia*. 3(1):1-9.
- [5] Sugiono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D Bandung :Alfabeta.
- [6] Sinulingga, S. 2011. Metode Penelitian. Medan: USU Press.