

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Judul atau Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang, yang beralamat di Jalan Kawi 22 A Kawi Malang Jawa Timur. Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang yang letaknya di tengah kota memudahkan transportasi menjangkau, sehingga pelanggan datang dari berbagai sumber termasuk dari dokter praktek mandiri, rumah sakit maupun dokter *inhouse* dan juga pada saat menjelang hari libur atau libur panjang jumlah kunjungan pelanggan dari luar kota meningkat dibandingkan pada hari lainnya. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Sebanyak 16 butir soal yang digunakan sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Data lengkap hasil uji validitas diuraikan dalam lampiran 2 dan untuk uji realibilitas dalam lampiran 3.

## 4.1.2 Uji Validitas

No soal	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Kriteria
1	0,444	0,751	Valid
2	0,444	0,522	Valid
3	0,444	0,882	Valid
4	0,444	0,471	Valid
5	0,444	0,552	Valid
6	0,444	0,640	Valid
7	0,444	0,638	Valid
8	0,444	0,663	Valid
9	0,444	0,813	Valid
10	0,444	0,707	Valid
11	0,444	0,643	Valid
12	0,444	0,765	Valid
13	0,444	0,662	Valid
14	0,444	0,735	Valid
15	0,444	0,792	Valid
16	0,444	1	Valid

Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  : soal valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$  : soal tidak valid

## 4.1.3 Uji Reliabilitas

Soal No	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kriteria
P1	.950	Reliabel
P2	.957	Reliabel
P3	.950	Reliabel
P4	.955	Reliabel
P5	.954	Reliabel
P6	.952	Reliabel
P7	.952	Reliabel
P8	.950	Reliabel
P9	.949	Reliabel
P10	.951	Reliabel
P11	.951	Reliabel
P12	.949	Reliabel
P13	.951	Reliabel
P14	.952	Reliabel
P15	.950	Reliabel
P16	.951	Reliabel

Dasar pengambilan keputusan diketahui nilai Cronbach's Alpha minimal 0,6.

Bila Alpha > 0.6 : soal reliabel

Alpha < 0.6 : soal tidak reliabel

#### 4.1.4 Data Demografi Hasil Penelitian

Responden diambil berdasarkan kunjungan pelanggan yang datang dan bertransaksi dengan membawa resep, tanpa membedakan latar belakang pendidikan serta tanpa membedakan jenis pekerjaan pelanggan. Dari data responden yang terkumpul dapat dikategorikan berdasarkan umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan dan jenis pekerjaan pelanggan yang berkunjung ke Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang untuk tabel responden sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Data demografi hasil penelitian**

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase(%)
<b>Umur</b>		
17-30	53	53
31-50	45	45
>50	2	2
Skor total	100	100
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	36	36
Perempuan	64	64
Skor total	100	100
<b>Pendidikan</b>		
SD-SLTP	0	0
SLTA	24	24
Perguruan tinggi	76	76
Skor total	100	100
<b>Pekerjaan</b>		
Swasta	53	53
PNS	7	7
Pelajar	24	24
Lainnya	16	16
Skor total	100	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa pendidikan responden sebagian besar adalah perguruan tinggi dengan persentase 76%, responden paling banyak berusia 17-30 tahun dengan persentase 53%, pelanggan perempuan paling banyak berkunjung sebesar 64% dan pekerjaan dibidang swasta sebesar 53% paling banyak yang berkunjung dibanding jenis pekerjaan lainnya.

#### 4.1.5 Data Khusus Hasil Penelitian

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012) yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan pengambilan persentase skor tingkat kepuasan diambil dari jumlah skor perolehan ( skor yang didapat dari hasil kuesioner) dibagi skor maksimal (skor yang perolehan dari hasil sempurna bila responden menjawab kategori 5) dikalikan 100%.

**Tabel 4.2 Tingkat kepuasan pada aspek sarana fisik (*tangible*)**

No Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1 Kepuasan saya terhadap apotek mudah diakses	449	500	89,80%	Sangat Puas
2 Kepuasan saya terhadap fasilitas fisik yang bersih dan menarik	450	500	90,00%	Sangat Puas
3 Kepuasan saya terhadap penampilan petugas berpakaian bersih dan menarik	465	500	93,00%	Sangat Puas
4 Kepuasan saya terhadap lahan parkir yang memadai	453	500	90,60%	Sangat Puas
Skor total	1817	2000	90,80%	Sangat Puas

Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada aspek *tangibel* adalah sangat puas dengan skor rata-rata akhir 90,80%. Dengan skor 1817 dari total skor 2000.

**Tabel 4.3 Tingkat kepuasan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*)**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
5	Kepuasan saya terhadap kecepatan pelayanan obat	398	500	79,60%	Puas
6	Kepuasan saya terhadap kecepatan pelayanan kasir	417	500	83,40%	Sangat Puas
7	Kepuasan saya terhadap petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	446	500	89,20%	Sangat Puas
	Skor total	1261	1500	84,00%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada aspek *responsiveness* adalah 84,00% dengan skor 1261 dari total skor 1500, yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat puas.

**Tabel 4.4 Tingkat kepuasan pada Aspek kehandalan (*reliability*)**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
8	Kepuasan saya terhadap petugas yang mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien	407	500	81,40%	Sangat Puas
9	Kepuasan saya terhadap diberitahukannya kapan penyerahan obat akan dilakukan	440	500	88,00%	Sangat Puas
10	Kepuasan saya terhadap pasien mendapatkan informasi tentang obat dengan jelas dan mudah dimengerti	462	500	92,40%	Sangat Puas
	Skor total	1309	1500	87,20%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui, tingkat kepuasan aspek *reliability* 87.20% yang menunjukan pelanggan sangat puas dengan layanan petugas. Dari 1500 total skor, aspek *reliability* mendapat skor 1309.

**Tabel 4.5 Tingkat kepuasan pada aspek jaminan atau keyakinan  
(assurance)**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
11	Kepuasan saya terhadap lengkapnya obat tersedia	402	500	80,40%	Sangat Puas
12	Kepuasan saya terhadap wajarnya harga obat yang dijual	402	500	80,40%	Sangat Puas
13	Kepuasan saya terhadap petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	425	500	85,00%	Sangat Puas
14	Kepuasan saya terhadap obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	442	500	88,40%	Sangat Puas
	Skor total	1671	2000	83,50%	Sangat Puas

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa aspek *assurance* mendapat respon skor 1671 dari total skor 2000, yang mengartikan 83,50% dari skor pelanggan merasa sangat puas terhadap jaminan atau keyakinan pelayanan yang dilakukan petugas Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang.

**Tabel 4.6 Tingkat kepuasan pada aspek empati (*empathy*)**

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
15	Kepuasan saya terhadap keramahan dan kesopanan petugas	468	500	93,60%	Sangat Puas
16	Kepuasan saya terhadap petugas memberikan pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial	475	500	95,00%	Sangat Puas
	Skor total	943	1000	94,30%	Sangat Puas

Tabel 4.6 menunjukkan aspek *empathy* mendapatkan skor 943 dari total skor 1000, yang berarti aspek *empathy* mendapat tingkat kepuasan 94,30% dari responden, hal ini menggambarkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang.

**Tabel 4.7. Tingkat Kepuasan Rata-Rata Terhadap Pelayanan Kefarmasian**

No	Variabel	Perolehan Skor (%)	Interprestasi
1	Sarana fisik (tangibel)	90,80%	Sangat Puas
2	Ketanggapan (Responsiveness)	84,00%	Sangat Puas
3	Kehandalan (Reliability)	87,20%	Sangat Puas
4	Jaminan/Kehandalan (Assurance)	83,50%	Sangat Puas
5	Kepedulian (Empathy)	94,30%	Sangat Puas
Skor total		87,96%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui dari semua variabel, diperoleh rata-rata 87,96% yang mengartikan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang. Yang mana pada aspek kepedulian (*empathy*) mendapat tingkat kepuasan paling tinggi 94,30%, sedangkan pada aspek jaminan atau kehandalan (*assurance*) mendapat tingkat kepuasan paling rendah 83,50%.

## 4.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 100 responden yang berkunjung menggunakan resep tunai ke Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang. Pada saat pengambilan data kuesioner kepada responden, peneliti memberi arahan tentang cara pengisian lembar kuesioner, hal ini dimaksudkan untuk memperlancar proses dan hasil yang didapat bisa sesuai dengan yang dirasakan responden.

Pada tabel 4.1 karakteristik responden, pelanggan yang datang ke Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang menunjukkan kalau pengunjung tingkat pendidikan perguruan tinggi paling banyak 76%, selanjutnya tingkat pendidikan SLTA sebanyak 24% , hal ini sesuai dengan kondisi kota malang yang banyak perguruan tinggi yang menyebabkan populasi mahasiswa yang tinggi, data diatas sesuai dengan penelitian (Ratih Pratiwi Sari, 2017) evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek "x" yang menunjukkan hasil penelitian pada tingkat pendidikan, tidak sekolah 8.4 %, SD 6.8%, SLTP 15.38%, SLTA 30.76% dan PT 38.4%. Menurut Gumiarti (2002) jumlah kunjungan tingkat pendidikan perguruan tinggi paling banyak dibanding dengan tingkat pendidikan lain maka tingkat penilaian dari survey kepuasan ini lebih bisa dipercaya, yang mana tingkat pendidikan mempengaruhi pengetahuan dan pola berfikir. Semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang akan mempengaruhi tingkat penguasaan terhadap materi yang harus dikuasai sesuai dengan tujuan dan sasaran (Perkasa, 2019).

Dikategori kelompok umur, pengunjung yang datang paling banyak berumur berkisar 17-30 tahun 53%, selanjutnya kisaran umur 30-50 tahun sebanyak 45%, sisanya 2% dari kelompok umur >50 tahun, berdasarkan tabel kategori umur diatas, usia dapat mempengaruhi penilaian mutu kualitas pelayanan karena semakin berusia responden semakin berpengalaman dalam memberikan penilaian (Riandini, 2014), digambarkan dengan disekitar tempat survey kepuasan pelanggan merupakan kawula muda, mulai dari mahasiswa, karyawan yang bekerja dikantor-kantor ataupun tempat lain disekitaran kota malang, hal ini sangat baik untuk promosi, dimana kaum muda sangat *mobile* dan memungkinkan untuk bercerita tentang pengalamannya waktu berkunjung ke Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang ke rekan ataupun komunitasnya.

Berdasarkan kelompok kategori jenis kelamin, kelompok perempuan lebih dominan, yang berkunjung sebanyak 64% dan sisanya 36% adalah laki-laki, responden wanita lebih banyak, perbedaanya mencolok hal ini sangat menggambarkan kalau wanita memang lebih perhatian terhadap kesehatan, kepada dirinya sendiri ataupun keluarganya, hal ini sangat baik untuk perbaikan ataupun kritik yang diperlukan oleh sarana kefarmasian Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang, dimana wanita memiliki tingkat kritis yang lebih baik dibanding laki-laki, tingkat kritis yang dimaksud adalah tingkat kepuasan yang didapat dari pelayanan ataupun kelengkapan sarana kefarmasian yang ada, sehingga Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang bisa secepatnya berbenah dan meningkatkan apa yang kurang dari pelayanan kefarmasian yang telah dilaksanakan, seperti dalam beberapa bulan

terakhir pasien yang berkunjung di Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang memberikan masukan dan kritik, pasien yang berkunjung dengan BPJS PRB (Pasien Rujuk Balik) tersebut 4 dari 5 orang yang memberikan masukan dan kritik adalah perempuan (Apotek Kimia Farma Kawi, 2023). Dari hasil penelitian lain yang dilakukan di puskesmas Ngemplak I disimpulkan bahwa responden yang mengunjungi dan menebus obat di instalasi farmasi adalah responden yang berjenis kelamin perempuan (Titin, 2018)

Pada kategori jenis pekerjaan, pekerja swasta sebanyak 53% paling banyak yang berkunjung selanjutnya pelajar atau mahasiswa sebanyak 24%, dan jenis pekerjaan lain-lain sebanyak 15% sedangkan PNS 7% paling sedikit yang berkunjung, berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang memiliki tingkat kestabilan yang baik, dimana tingkat kunjungan pekerja swasta mendominasi. Pekerjaan merupakan salah satu pendukung yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja (Tampi, Rumayar, and Tucunan, 2016)

Pada tabel 4.2. tentang sarana fisik (*Tangibel*), yang menggambarkan tentang letak apotek yang mudah diakses, kebersihan, kerapian karyawan dan lahan parkir yang memadai mendapat skor 1817 dari total skor 2000 ini menunjukkan bahwa 90.8% pelanggan merasa sangat puas dengan fasilitas sarana fisik Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang. Hal ini sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Apotek Kimia Farma Pusat yang antara lain : halaman apotek harus terbebas dari pedagang kaki lima dan sejenisnya, halaman apotek dibersihkan atau disapu minimal dua kali sehari (pagi dan sore), sediakan sarana cuci tangan dengan sabun dan air mengalir di area dekat pintu masuk apotek, atau minimal handsanitizer, disediakan tempat sampah stainless di dekat pintu masuk apotek yang dilengkapi dengan tempat pembuangan puntung rokok di bagian atasnya, tempat sampah ini harus dikosongkan minimal dua kali sehari, bak pembuangan sampah di halaman apotek harus dikosongkan minimal sehari sekali, pada musim hujan disediakan tempat untuk menaruh payung di depan apotek serta kaca dinding dan pintu masuk dibersihkan setiap hari (Tim Penyusun SOP Pelayanan Apotek Kimia Farma, 2020)

Pada halaman apotek terdapat penanda area parkir mobil dan motor berupa garis berwarna kuning atau putih yang jelas dapat terlihat oleh pelanggan, area parkir wajib dilakukan pengawasan menggunakan CCTV yang dapat menjangkau seluruh area parkir, area parkir terbebas dari tumbuhnya rumput liar atau tanaman yang mengganggu. Dari SOP karyawan antara lain : busana yang dikenakan harus bersih dan rapi, memakai atribut kerja atau kartu pengenal, memakai sepatu ber hak tinggi 3-5 cm warna hitam atau gelap, dan harus melakukan greeting

dengan baik (Tim Penyusun SOP Pelayanan Apotek Kimia Farma, 2020).

Pada tabel 4.3 tentang ketanggapan (*Responsiveness*) yang mengukur tentang kecepatan layanan dan respon terhadap keluhan pelanggan, dari karyawan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang terhadap pelanggan, memperoleh skor 1261 dari total skor 1500 ini menunjukkan bahwa 84% dari pelanggan sangat puas dengan ketanggapan karyawan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang dalam melayani pelanggan. Hal ini sesuai SOP yang sudah ditetapkan tentang ketanggapan dalam melayani pelanggan yang antara lain : semua sistem sudah digitalisasi, memastikan ketersediaan barang *fastmoving*, pelatihan berkala terhadap semua karyawan tentang pelayanan termasuk etika komunikasi dengan pelanggan (Tim Penyusun SOP Pelayanan Apotek Kimia Farma, 2020).

Pada tabel 4.4 tentang variabel kehandalan (*Reliability*) yang mengukur tentang kemampuan karyawan dalam memberikan solusi terhadap masalah pelanggan, kapan obat akan diserahkan serta memastikan pelanggan mendapat informasi tentang obat dengan jelas dan mudah dimengerti dari karyawan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang terhadap layanan kepada pelanggan menunjukkan skor 1309 dari total skor 1500 berarti 87,2% dari 100% responden, merasa sangat puas terhadap kehandalan karyawan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang. Hal-hal yang sudah dilakukan sesuai SOP Apotek Kimia Farma antara lain memberi jaminan, bahwa 15 menit obat akan selesai dikerjakan setelah dihargai, bila resep tersebut bukan racikan dan 30 menit untuk obat racikan, serta menjanjikan pengambilan lewat ojek online ataupun pengantaran bila dirasa obat dalam antrian panjang, pelanggan selalu mendapat penjelasan tentang obat yang dibeli mengenai fungsi, efek

samping, penyimpanan maupun dosis yang dikonsumsi (Tim Penyusun SOP Pelayanan Apotek Kimia Farma, 2020).

Tabel 4.5 yang menggambarkan kepuasan tentang variabel jaminan atau keyakinan (*Assurance*) tentang kelengkapan, harga, pengetahuan karyawan dan kesesuaian obat yang dibutuhkan pelanggan memperoleh skor 1671 dari total skor 2000 yang berarti 83.5% dari total responden 100%, hal ini menunjukkan pelanggan merasa sangat puas atas variabel *Assurance*, sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan bahwa pengadaan barang harus melalui sistem berdasarkan historis dan hasil pencatatan penolakan yang terjadi, dan akan dilakukan pengadaan berkala dalam 1 bulan pada minggu ke 2 dan minggu ke 4, pelatihan karyawan secara berkala dan sistem (Tim Penyusun SOP Pelayanan Apotek Kimia Farma, 2020).

Tabel 4.6 tentang variabel kepedulian (*Empathy*) yang mana variabel ini mengukur tentang kepedulian, keramahan, perhatian dan tidak membedakan layanan kepada pelanggan, dari karyawan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang terhadap pelanggan memperoleh skor 943 dari total skor 1000, yang berarti 94.3% pelanggan merasa sangat puas. Hal ini juga tertuang pada SOP yang telah ditetapkan oleh PT. Kimia Farma Apotek pusat dimana semua pelanggan yang datang akan mendapatkan pelayanan yang sama dari seluruh karyawan Apotek Kimia Farma (Tim Penyusun SOP Pelayanan Apotek Kimia Farma, 2020).

Dari total hasil interpretasi variabel kepuasan pelanggan terhadap layanan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang diperoleh rata-rata tingkat kepuasan 87.96% yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang terhadap pelanggan. Hasil interpretasi ini sangat diperlukan oleh Apotek Kimia Farma 53 Kawi Malang untuk meningkatkan lagi kepuasan layanan kepada pelanggan ditengah persaingan industri farmasi yang sangat kompetitif.

