

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
APOTEK SWASTA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

**Aprial Mulindra
140410039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA APOTEK SWASTA DI KOTA BATAM

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

**Aprial Mulindra
140410039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah digunakan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 15 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Aprial mulindra
140410039

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA APOTEK SWASTA DI KOTA BATAM

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Aprial Mulindra
140410039**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada
tanggal seperti tertera dibawah ini**

Batam, 15 Februari 2019

**Kiki Roidelindho, S.TP., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Apotek Vitka Farma Aviari merupakan salah satu sarana layanan jasa di Kota Batam yang menyediakan obat-obatan, alat kesehatan, dan menyediakan produk kebutuhan sehari-hari seperti makanan ringan, kosmetik, perlengkapan mandi dan lain-lain. Pada Apotek Vitka Farma Aviari ditemukan beberapa keadaan yang akan mengakibatkan penilaian negatif dari para pelanggan, seperti kondisi lantai apotek yang tidak bersih, petugas jaga tidak berpakaian seragam, dan suhu ruangan apotek terasa panas. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan analisa kualitas pelayanan dan menentukan atribut pelayanan yang dianggap penting oleh para pelanggan untuk segera dilakukan perbaikan. Metode analisa yang digunakan adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara pengutipan kuesioner berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurances* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati) secara langsung dari responden yang berbelanja langsung di apotek tersebut. Dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode SERVQUAL diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut masih belum memuaskan. Dari hasil analisis dengan menggunakan metode IPA diketahui bahwa terdapat 5 atribut pelayanan yang harus menjadi prioritas utama dan sesegera mungkin dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek tersebut, yaitu Penampilan karyawan, Kebersihan gedung, Kelengkapan produk yang tersedia, Petugas kasir memberikan nota bukti pembayaran, dan Petugas menjaga rahasia pelanggan yang membeli obat atau pelanggan yang berkonsultasi.

Kata kunci: Apotek, *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Vitka Farma Aviari Pharmacy is one of the service facilities in Batam which provides medicines, medical devices, and provides daily necessities such as snacks, cosmetics, toiletries and others. At Vitka Farma Aviari Pharmacy there were several conditions which would result in negative evaluations from customers, such as the condition of the pharmacy floor which was not clean, the guard was not dressed uniformly, and the temperature of the pharmacy was hot. Therefore, the researcher wants to analyze the quality of service and determine the service attribute that is considered important by the customer for immediate improvement. The analytical method used is the Service Quality (SERVQUAL) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method by citing questionnaires based on 5 SERVQUAL dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurances (Collateral) and Emphaty (Empathy) directly from the respondents who shop directly at the pharmacy. From the results of analysis conducted by researchers using SERVQUAL method known that the services provided by the pharmacy is still not satisfactory. From the results of the analysis using the IPA method, it is known that there are 5 service attributes that must be the top priority and as soon as possible to be improved to improve the quality of the pharmacy services, namely employee appearance, building cleanliness, complete product availability, cashier proof of payment note, and the Officer guarding the customer's secrets who purchase the drug or the customer in consultation.

Keywords: *Pharmacy, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam;
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Bapak Kiki Roidelindho, S.TP., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri sekaligus dosen pengajar mata kuliah Teknik Penulisan Karya Ilmiah Teknik Industri Universitas Putera Batam;

5. Seluruh dosen Teknik Industri dan staff Universitas Putera Batam, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini semoga bermanfaat bagi penulis di masa yang akan datang;
6. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan moral sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan;
7. Pihak Apotek Vitka Farma Aviari yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar;
8. Mia Sofia, S.Akt. selaku teman dekat yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan moral sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan;
9. Sahabat Teknik Industri seperjuangan yang bersama-sama saling membantu, tukar-menukar informasi, dan berjuang bersama dalam suka maupun duka;
10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, amin.

Batam, 15 Februari 2019

Aprial Mulindra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1. Manfaat Secara Teoritis	5
1.6.2. Manfaat Secara Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Teori Dasar	7

2.1.1. Konsep Jasa.....	7
2.1.2. Apotek.....	8
2.1.3. Pelanggan atau Konsumen.....	9
2.1.4. Kualitas Layanan	12
2.1.5. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	15
2.1.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.1.7. Uji Validitas.....	21
2.1.8. Uji Reliabilitas	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.2.1. Populasi.....	30
3.2.2. Sampel	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1. Jenis Data.....	30
3.3.2. Sumber Data	31
3.3.3. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4. Metode Analisa.....	31
3.4.1. Operasional Variabel	32
3.4.2. Uji Validitas Data	35
3.4.3. Uji Reliabilitas Data	36
3.4.4. Analisis <i>Servqual</i>	37
3.4.5. Analisis IPA.....	38

3.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.5.1.	Lokasi Penelitian.....	39
3.5.2.	Waktu Penelitian.....	40
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....		41
4.1.	Profil Apotek Vitka Farma Aviari.....	41
4.2.	Profil Responden	43
4.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2.	Responden Berdasarkan Usia	44
4.2.3.	Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	45
4.2.4.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.2.5.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.3.	Hasil Penelitian.....	48
4.3.1.	Hasil Uji Validitas Data.....	48
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data	51
4.3.3.	Hasil Analisis <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>)	53
4.3.4.	Hasil Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2.	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual <i>Servqual</i>	18
Gambar 2.2. Matriks IPA	20
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1. Desain Penelitian	29
Gambar 4.1. Foto Tampilan Depan Apotek Vitka Farma Aviari	41
Gambar 4.2. Foto Tampilan Depan Apotek Vitka Farma Aviari	42
Gambar 4.3. Foto Tampilan Dalam Apotek Vitka Farma Aviari	42
Gambar 4.4. Peta Lokasi Apotek Vitka Farma Aviari	43
Gambar 4.5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.6. Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.7. Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	46
Gambar 4.8. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Gambar 4.9. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Gambar 4.10. Diagram Kartesius Analisis IPA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Variabel Kuesioner Ekspektasi	33
Tabel 3.2. Tabel Variabel Kuesioner Persepsi	34
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian	40
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi	49
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	50
Tabel 4.3. Kriteria Indeks Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi	52
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi	52
Tabel 4.6. Skor Total Dan Rata-Rata Per Atribut Kuesioner Ekspektasi.....	53
Tabel 4.7. Skor Total Dan Rata-Rata Per Atribut Kuesioner Persepsi.....	54
Tabel 4.8. Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen Per Atribut	54
Tabel 4.9. Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen Per Dimensi	55
Tabel 4.10. Perhitungan Posisi Kuadran Per Atribut	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1. Konsep <i>Servqual</i>	17
Rumus 3.1. Persamaan <i>Slovin</i>	30
Rumus 3.2. Korelasi <i>Rank Spearman</i>	35
Rumus 3.3. Korelasi <i>Produck Moment</i>	35
Rumus 3.4. Korelasi <i>Cronbach Alpha</i>	36
Rumus 3.5. Rata-Rata <i>Persepsi</i>	37
Rumus 3.6. Rata-Rata <i>Ekspektasi</i>	37
Rumus 3.7. Metode IPA – Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan (X)	38
Rumus 3.8. Metode IPA – Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan (Y)	38
Rumus 2.1. Metode IPA – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan (X)	39
Rumus 2.1. Metode IPA – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan (Y)	39