

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DARI KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK VIBRA PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Jurusan Matematika Sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**ROBY SATRIA
NIM. 58703**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : ROBY SATRIA

Nim / TM : 58703 / 2010

Program Studi : Statistika (D3)

Jurusan : Matematika

Fakultas : MIPA


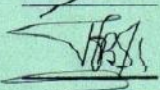
dengan judul:

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DARI KUALITAS PELAYANAN
DI APOTEK VIBRA PADANG DENGAN MENGGUNAKAN
ANALISIS FAKTOR**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang

Padang, 26 Juli 2013

Tim Penguji

Nama	Tandatangan
Ketua : Dra. Media Rosha, M.Si.	
Anggota : Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si	
Anggota : Dra. Arnellis, M.Si.	

ABSTRAK

Roby Satria: Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dari Kualitas Pelayanan di Apotek Vibra Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor

Apotek adalah suatu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit dan terorientasi kepada pelayanan konsumen yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang konsumen Apotek Vibra Padang diperoleh informasi bahwa sebagian konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai kondisi bangunan, kurang bersih dan kerapian apotek, pelayanan yang kurang maksimal, dan kurangnya respon pegawai terhadap kebutuhan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Apotek Vibra Padang adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Apotek Vibra Padang. Sampel berjumlah 96 orang, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 16 variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang ada sembilan faktor yaitu: faktor rasa aman saat pembelian obat dan kesopanan pegawai, kesigapan dan respon cepat pegawai, pengalaman dan tanggung jawab pegawai, penampilan dan tanggung jawab pegawai, kondisi apotek dan sikap pegawai, penampilan dan kelengkapan obat-obatan, pelayanan yang tepat dan benar, pengawasan apoteker dalam pembelian obat, objektivitas pelayanan, dan perhatian terhadap keluhan konsumen.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dari Kualitas Pelayanan di Apotek Vibra Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Prodi Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Padang.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Media Rosha, M.Si, dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, penguji dan Ketua Program Studi Statistika.
3. Ibu Dra. Arnellis, M.Si, penguji.
4. Ibu Dr. Armiami, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Sekretaris Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.

7. Ibu Elismar, S.Si, Apt, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Apotek Vibra Padang dan telah menjadi validator .
8. Bapak Evi Junaidi, S.ST, M.Si, validator
9. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Labor Komputer Matematika FMIPA UNP.
10. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini dan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan arti dan manfaat bagi pembaca dan peneliti sendiri.

Padang, Juli 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Usaha Apotek dan Kepuasan Konsumen	8
B. Matriks	18
C. Analisis Faktor	22
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Jenis dan Sumber Data	31
C. Populasi dan Sampel	31

D. Variabel Penelitian dan Struktur Data	32
E. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	34
F. Teknis Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel Penelitian	33
2. Format Data	34
3. Reliabilitas Uji Coba Kuesioner	36
4. Pilihan Tingkat Kepuasan dan Skor Pada Kuesioner	37
5. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Vibra Padang	40
6. KMO and Bartlett's Test	45
7. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	47
8. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan Masing- masing Faktor	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Uji Coba Kuesioner	59
2. Data Indikator Kepuasan Layanan	61
3. Matrik Peragam	66
4. Matrik Korelasi	67
5. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	69
6. Nilai Vektor Eigen	70
7. Model Komponen Utama	71
8. Nilai Bobot Faktor	73
9. Bukti Validasi Kuesioner	74
10. Lembar Instrumen Penelitian	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu keadaan dimana kondisi diri individu baik fisik dan psikis berjalan dengan lancar. Kondisi tubuh yang sehat adalah keinginan semua manusia baik secara pribadi, kelompok, ataupun masyarakat. Jika seorang manusia berada dalam keadaan sehat, maka segala aktivitasnya akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat secara optimal maka diupayakan berbagai cara, salah satunya yaitu mewujudkan pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada adalah pelayanan apotek.

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Apotek juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit dan terorientasi kepada pelayanan konsumen yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian. Penyediaan obat serta perbekalan farmasi dapat meliputi: obat, bahan obat, obat asli indonesia, alat kesehatan dan komestik (Romdhoni, 2008: 1).

Apotek Vibra merupakan salah satu apotek yang berada di Kota Padang yang didirikan pada tahun 2006. Apotek Vibra bertempat di daerah Belimbing yang tempatnya sangat strategis yaitu berada di pasar Belimbing yang pada

umumnya orang pastinya berlalu lalang di kawasan tersebut, dan di depan Apotek Vibra juga terdapat minimarket yang cukup besar sehingga setiap orang yang keluar dari minimarket pasti melihat keberadaan Apotek Vibra tersebut. Dengan kata lain bisa dikatakan keberadaan Apotek Vibra sudah diketahui bagi masyarakat Belimbing.

Setelah melakukan observasi di Apotek Vibra pada tanggal 6 Mei 2013, umumnya konsumen mengeluhkan kondisi bangunan, yang mana dapat dilihat bahwa gedung yang digunakan adalah masih gedung lama. Kurang bersih dan kerapian apotek, dapat dilihat bahwa tidak semua obat tersusun dengan rapi. Pelayanan yang kurang maksimal, dapat dilihat bahwa terkadang tidak semua orang dapat terlayani dengan maksimal dikarenakan ramainya orang membeli obat. Serta kurangnya respon pegawai terhadap kebutuhan konsumen, terkadang hal ini dapat terjadi pada saat konsumen ramai membeli obat.

Disisi lain konsumen juga merasa puas terhadap kelengkapan obat-obatan, pada umumnya obat yang dicari konsumen tersedia di Apotek Vibra dan konsumen merasa puas terhadap hal itu. Pegawai berpenampilan rapi, dapat dilihat dari setiap pegawai memakai seragam yang rapi setiap harinya. Pelayanan yang sopan, dapat dilihat bahwa dengan kesopanan pegawai dapat dengan mudah berbaur pada setiap konsumen yang datang. Memberikan rasa aman dalam membeli obat, hal ini dapat dilihat dari konsumen tidak merasa was-was saat membeli obat. Serta objektivitas dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari pegawai selalu mendahulukan setiap konsumen yang datang terlebih

dahulu, walaupun konsumen yang datang kemudian menggunakan kendaraan yang mewah. Berdasarkan dua hal tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini dalam penelitian, maksudnya untuk mengetahui bagaimana keadaan pelayanan yang ada di Apotek Vibra Padang yang sebenarnya.

Dewasa ini meningkatnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan juga mendorong masyarakat menuntut pelayanan kesehatan termasuk pelayanan di apotek. Pelayanan yang diberikan oleh apotek yaitu berupa pelayanan secara cepat dan tepat kepada konsumen. Di samping itu juga memberikan salam, sapa, dan bersikap sopan santun kepada setiap konsumen yang datang sehingga konsumen merasa nyaman saat berobat.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh apotek, menyebabkan konsumen dapat menilai sendiri pelayanan kesehatan yang diberikan oleh apotek tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya. Dampak buruk akibat pelayanan yang kurang memuaskan yaitu konsumen yang tadinya dapat sembuh menjadi terhambat kesembuhannya karena malas untuk berkunjung ke apotek tersebut lagi. Konsumen akan mempunyai pandangan negatif terhadap apotek tersebut, dan menyebabkan jumlah konsumen yang datang untuk membeli obat akan menurun karena akan lebih memilih untuk membeli obat ke apotek lain.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen menyangkut manajemen apotek secara menyeluruh. Dapat dikatakan bahwa di zaman yang penuh dengan teknologi ini pemikiran ilmuwan tertuju pada pelayanan kesehatan

yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan secara eksternal dan internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan di dalam perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan (Purnaweni, 2004).

Kualitas pelayanan jasa diukur dari dimensi kualitas. Zeithmal (1988:23) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa, yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemampuan), *access* (kemudahan), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan), dan *understanding the customer* (pemahaman pelanggan). Namun, dalam perkembangan selanjutnya dalam penelitian dirasakan adanya kualitas pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan konsumen. Selanjutnya oleh Parasuraman (dalam Tjiptono, 1998:70) mengatakan dimensi pokok dalam pelayanan meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Bukti langsung (*tangible*) adalah penampilan fisik apotek. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan pegawai apotek untuk melaksanakan janji dengan terpercaya dan akurat. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan pegawai untuk menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan pegawai

apotek yang dapat menimbulkan kepercayaan dari konsumen terhadap apotek. Empati (*emphaty*) adalah ketersediaan apotek untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada konsumen dan memberikan kenyamanan.

Pada penelitian ini, bukti langsung (*tangible*) meliputi kondisi bangunan, kelengkapan obat-obatan, penampilan pegawai, dan kebersihan dan kerapian apotek. Keandalan (*reliability*) meliputi sikap pegawai / apoteker, pelayanan yang tepat dan benar, dan pelayanan Informasi obat. Jaminan (*assurance*) meliputi rasa aman saat membeli obat, kesopanan pegawai, pengalaman pegawai memberikan pelayanan, dan tanggung jawab pegawai dan apoteker. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi respon cepat pegawai terhadap kebutuhan konsumen dan kesigapan pegawai terhadap keluhan konsumen. Empati (*emphaty*) meliputi objektivitas pelayanan, pengawasan apoteker dalam pemberian obat, dan perhatian terhadap keluhan konsumen.

Bukti langsung yang baik, apabila tidak didukung oleh kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak akan mampu untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen apotek. Data tanggap yang tinggi apabila tidak didukung oleh bukti langsung yang baik, kehandalan, jaminan dan empati yang lebih juga tidak mampu untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen apotek. Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen saling memiliki keterkaitan antara satu dan yang lainnya. Oleh sebab itu, untuk melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan, analisis statistika yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan internal antar faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di apotek Vibra Padang adalah analisis faktor. Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor- faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga dapat dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi di antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dari Kualitas Pelayanan di Apotek Vibra Padang Dengan Menggunakan Analisis Faktor”**

B. Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian ini lebih terfokus dan sesuai dengan yang dituju, maka penelitian ini difokuskan pada faktor pelayanan kesehatan yang terdiri dari: faktor bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan dari kepuasan konsumen di Apotek Vibra Padang menggunakan analisis faktor.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sebagai sarana penambah pengetahuan peneliti dan pembaca tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang.
2. Sebagai bahan informasi bagi Apotek Vibra Padang dalam melakukan perbaikan terhadap sistem layanan yang ada saat ini.
3. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan Apotek Vibra Padang ada sembilan faktor yaitu faktor rasa aman saat pembelian obat dan kesopanan pegawai, kesigapan dan respon cepat pegawai, pengalaman dan tanggung jawab pegawai, penampilan dan tanggung jawab pegawai, kondisi apotek dan sikap pegawai, penampilan dan kelengkapan obat-obatan, pelayanan yang tepat dan benar, pengawasan apoteker dalam pembelian obat, objektivitas pelayanan, dan perhatian terhadap keluhan konsumen.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka perhatian terhadap keluhan konsumen yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek Vibra Padang.
2. Agar peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis faktor terhadap masalah-masalah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. (1996). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Gasperz, Vincent. (1992). *Teknik Analisis Dalam Penelitian Percobaan 2*. Transito Bandung: Bandung.
- Jhonson, A Richard & Wichern W. Dean, (1998). *Applied Multivariate Statistical Analisis 2nd edition*. Prentice Hall International: New Jersey.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. PT Prehalindo: Jakarta.
- Narimawati, Umi, & Dadang Munandar. (2007). *Teknik Sampling : Teori dan Praktik dengan menggunakan SPSS 15*. Gava Media: Yogyakarta.
- Nasution, N. M. (2004). *Mutu Pelayanan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Payne, Adrian. (1992). *The Essence of Service Marketing*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Purnaweni, Hartuti. (2004). *Profil Layanan Publik di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah*. JIAKP. Vol1. No1.
- Romdhoni. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma 63 Surakarta*. Program Sarjana Universitas Muhammadiyah: Surakarta.
- Simamora, Bilson. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Gramedia Pusat Utama: Jakarta.
- Soekanto, S. (1990). *Aspek Hukum Apotek dan Apoteker*. Mandar Maju: Bandung.
- Supranto. J. (2004). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Zeithmal, Valarie A. (1988). *Communication and Control Processed in the Delivery of Service Quality*. Journal of marketing. American Marketing Association.

<http://www.jonathansarwono.info/korelasi/korelasi.htm>. di akses 18 Juli 2013.

<http://farmasi-istn.blogspot.com>. di akses 28 April 2013