

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan penjabaran dari data penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini. Dalam mendeskripsikan data ini, peneliti akan mendeskripsikan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian dilihat dari karakteristik responden sebagai berikut:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini merupakan orang yang pernah bertransaksi di Apotek Enggal Bandar Lampung. Kuesioner yang dibagikan dibuat dengan menggunakan bantuan *Google Forms*. Dalam memperoleh responden, kuesioner yang telah dibuat dibagikan dengan cara menempelkan *barcode link* kuesioner pada ruang tunggu pasien Apotek Enggal.

Dari hasil penyebaran kuesioner, didapatkan 100 responden yang sesuai dengan kriteria penelitian ini dan dibagi dalam beberapa golongan responden yaitu berdasarkan usia dan jenis kelamin.

Berdasarkan hasil penelitian, gambaran umum responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-21 tahun	21	21%
22-26 tahun	39	39%
27-31 tahun	18	18%
32-36 tahun	8	8%
37-41 tahun	6	6%
42-46 tahun	2	2%
> 47 tahun	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 mayoritas responden Apotek Enggal terletak pada rentang usia 22-26 tahun dengan jumlah persentase 39%, untuk rentang usia responden terbanyak kedua ada adalah usia 17-21 tahun dengan persentase 21%, responden dengan persentase terbanyak ketiga ada di rentang usia 27-31 tahun dengan persentase 18%, pada urutan keempat dengan persentase 8% dengan rentang usia 32-36 tahun, di urutan keenam dengan persentase yang sama yaitu 6% di rentang usia 37-41 tahun dan > 47 tahun, dan terakhir responden dengan persentase terendah berada di rentang usia 42-46 tahun dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil penelitian, gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	45 responden	45%
Perempuan	55 responden	55%
Total	100 responden	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki persentase tertinggi yaitu 55% dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 45%, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden Apotek Enggal adalah responden berjenis kelamin perempuan.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berikut adalah hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah peneliti bagikan:

Tabel 4.3

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Faktor Kepentingan

No	Pernyataan	Jawaban									
		STP		TP		N		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)											
1.	Lokasi Apotek Enggal mudah dijangkau	1	1	1	1	6	6	20	20	73	73

2.	Ruang tunggu pasien yang bersih, rapi, dan nyaman	0	0	0	0	1	1	55	55	44	44
3.	Toilet yang disediakan terjaga kebersihannya	1	1	1	1	5	5	37	37	55	55
4.	Tersedianya lahan parkir (motor & mobil) yang rapi dan luas	4	4	4	4	6	6	44	44	46	46
5.	Karyawan Apotek Enggal berpenampilan rapi	6	6	6	6	10	10	47	47	37	37
Empati (<i>Empathy</i>)											
6.	Apotek Enggal melayani tanpa memandang status sosial	0	0	0	0	2	2	40	40	58	58
7.	Apotek Enggal memahami keluhan pelanggan	0	0	0	0	1	1	32	32	67	67
8.	Apotek Enggal berkomunikasi dengan baik dalam memberikan saran produk obat terbaik kepada pasien	1	1	1	1	1	1	31	31	67	67

9.	Karyawan Apotek Enggal mengucapkan salam dan terimakasih sebelum dan sesudah melakukan transaksi	6	6	7	7	7	7	42	42	44	44
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)											
10	Apotek Enggal cepat dalam menyiapkan/mencari obat yang dibutuhkan pasien	0	0	0	0	1	1	29	29	70	70
11.	Karyawan Apotek Enggal yang bersedia untuk mendengarkan keluhan pasien	0	0	0	0	3	3	42	42	55	55
12	Apotek Enggal selalu tersedia untuk memberikan solusi pada keluhan pasien	0	0	0	0	1	1	38	38	61	61
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
13	Prosedur administrasi berlangsung teratur	3	3	3	3	3	3	54	54	40	40
14	Karyawan Apotek Enggal teliti dalam menyiapkan obat	0	0	0	0	0	0	36	36	64	64

15	Apotek Enggal selalu tepat dalam memberikan solusi atas keluhan pasien	0	0	0	0	6	6	25	25	69	69
16	Ketelitian kasir Apotek Enggal dalam melayani pasien (menyebutkan nominal pembayaran dan memberikan uang kembalian sesuai dengan nota)	0	0	0	0	0	0	31	31	69	69
Jaminan (<i>Assurance</i>)											
17	Karyawan Apotek Enggal berlaku sopan dan dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	0	0	0	0	4	4	37	37	59	59
18	Apotek Enggal mampu memberikan informasi (kegunaan dan efek samping) mengenai obat	0	0	0	0	9	9	25	25	66	66
19	Biaya layanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan Apotek Enggal	5	5	5	5	10	10	45	45	40	40

20	Pengembalian dana 100% atau retur barang jika terjadi kesalahan oleh pihak Apotek	3	3	3	3	13	13	33	33	51	51
Kepuasan Pelanggan											
21	Pelayanan Apotek Enggal Sesuai dengan harapan	1	1	1	1	16	16	40	40	43	43
22	Saya akan kembali lagi untuk menggunakan jasa Apotek Enggal	1	1	1	1	13	13	51	51	35	35
23	Saya akan merekomendasikan Apotek Enggal kepada konsumen lain	0	0	0	0	10	10	48	48	41	41

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan:

1. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepentingan pada variabel *tangibles*, jawaban sangat penting dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 1 yaitu “lokasi Apotek Enggal mudah dijangkau” dengan persentase 79% atau sebanyak 79 responden dan jawaban sangat penting dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 5 yaitu “Karyawan Apotek Enggal berpenampilan rapi” dengan persentase 37% atau sebanyak 37 responden.

2. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepentingan pada variabel *empathy*, jawaban sangat penting dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 7 dan 8 yaitu “Apotek Enggal memahami keluhan pelanggan” dan “Apotek Enggal berkomunikasi dengan baik dalam memberikan saran produk obat terbaik kepada pasien” dengan persentase 67% atau sebanyak 67 responden dan jawaban sangat penting dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 9 yaitu “Karyawan Apotek Enggal mengucapkan salam dan terimakasih sebelum dan sesudah melakukan transaksi” dengan persentase 44% atau sebanyak 44 responden.
3. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepentingan pada variabel *responsiveness*, jawaban sangat penting dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 10 dengan persentase 70% yaitu “Apotek Enggal cepat dalam menyiapkan/mencari obat yang dibutuhkan pasien” dan jawaban sangat penting dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 11 yaitu “Karyawan Apotek Enggal yang bersedia untuk mendengarkan keluhan pasien” dengan persentase 55% atau sebanyak 55 responden.
4. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepentingan pada variabel *reliability*, jawaban sangat penting dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 15 yaitu “Apotek Enggal selalu tepat dalam memberikan solusi atas keluhan pasien” dan pernyataan 16 “Ketelitian kasir Apotek Enggal dalam melayani pasien (menyebutkan nominal pembayaran dan memberikan uang kembalian sesuai dengan nota)” dengan persentase yang sama yaitu 69% dan jawaban sangat penting dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 13 yaitu “Prosedur administrasi berlangsung teratur” dengan persentase 40% atau sebanyak 40 responden.
5. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepentingan pada variabel *assurance*, jawaban sangat penting dengan persentase tertinggi

adalah pernyataan nomor 18 yaitu “Apotek Enggal dapat memberikan informasi (kegunaan dan efek samping) mengenai obat” dengan persentase 66% atau sebanyak 66 responden dan jawaban sangat penting dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 19 yaitu “Biaya layanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan Apotek Enggal” dengan persentase 40% atau sebanyak 40 responden.

6. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepentingan pada variabel kepuasan pelanggan, jawaban sangat penting dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 21 yaitu “Pelayanan Apotek Enggal sesuai dengan harapan” dengan persentase 43% atau sebanyak 43 responden dan jawaban sangat penting dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 22 yaitu “Saya akan kembali lagi untuk menggunakan jasa Apotek Enggal” dengan persentase 35% atau sebanyak 35 responden.

Tabel 4.4
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden Faktor Kepuasan

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)											
1.	Lokasi Apotek Enggal mudah dijangkau	3	3	0	0	8	8	28	28	61	61
2.	Ruang tunggu pasien yang bersih, rapi, dan nyaman	2	2	2	2	9	9	45	45	42	42

3.	Toilet yang disediakan terjaga kebersihannya	1	1	4	4	22	22	53	53	20	20
4.	Tersedianya lahan parkir (motor & mobil) yang rapi dan luas	1	1	7	7	15	15	40	40	37	37
5.	Karyawan Apotek Enggal berpenampilan rapi	2	2	2	2	8	8	43	43	45	45

Empati (<i>Empathy</i>)											
6.	Apotek Enggal melayani tanpa memandang status sosial	3	3	0	0	3	3	32	32	62	62
7.	Apotek Enggal memahami keluhan pelanggan	1	1	3	3	10	10	45	45	41	41
8.	Apotek Enggal berkomunikasi dengan baik dalam memberikan saran produk obat terbaik kepada pasien	2	2	0	0	5	5	39	39	54	54
9.	Karyawan Apotek Enggal mengucapkan	2	2	5	5	14	14	39	39	40	40

	salam dan terimakasih sebelum dan sesudah melakukan transaksi										
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)											
10	Apotek Enggal cepat dalam menyiapkan/mencari obat yang dibutuhkan pasien	2	2	2	2	9	9	47	47	40	40
11	Karyawan Apotek Enggal selalu bersedia untuk mendengarkan keluhan pasien	0	0	2	2	16	16	42	42	40	40
12	Apotek Enggal selalu tersedia untuk memberikan solusi pada keluhan pasien	1	1	1	1	12	12	49	49	37	37
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
13	Prosedur administrasi berlangsung teratur	1	1	3	3	15	15	37	37	44	44
14	Karyawan Apotek Enggal teliti dalam menyiapkan obat	2	2	2	2	6	6	44	44	46	46
15	Apotek Enggal selalu tepat dalam	0	0	3	3	17	17	43	43	37	37

	memberikan solusi atas keluhan pasien										
16	Ketelitian kasir Apotek Enggal dalam melayani pasien (menyebutkan nominal pembayaran dan memberikan uang kembalian sesuai dengan nota)	1	1	1	1	10	10	38	38	50	50
Jaminan (<i>Assurance</i>)											
17	Karyawan Apotek Enggal berlaku sopan dan dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	2	2	2	2	7	7	45	45	44	44
18	Apotek Enggal mampu memberikan informasi (kegunaan dan efek samping) mengenai obat	1	1	1	1	15	15	44	44	39	39
19	Biaya layanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan Apotek Enggal	2	2	2	2	13	13	43	43	40	40
20	Pengembalian dana 100% atau retur barang jika terjadi	2	2	3	3	18	18	42	42	35	35

	kesalahan oleh pihak Apotek										
Kepuasan Pelanggan											
21	Pelayanan Apotek Enggal Sesuai dengan harapan	2	2	0	0	13	13	42	42	43	43
22	Saya akan kembali lagi untuk menggunakan jasa Apotek Enggal	2	2	0	0	5	5	33	33	60	60
23	Saya akan merekomendasikan Apotek Enggal kepada konsumen lain	1	1	2	2	4	4	31	31	62	62

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan:

1. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepuasan pada variabel *tangibles*, jawaban sangat setuju dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 1 yaitu “lokasi Apotek Enggal mudah dijangkau” dengan persentase 61% atau sebanyak 60 responden dan jawaban sangat setuju dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 3 yaitu “toilet yang disediakan terjaga kebersihannya” dengan persentase 20% atau sebanyak 20 responden.
2. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepuasan pada variabel *empathy*, jawaban sangat setuju dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 6 yaitu “Apotek Enggal melayani tanpa memandang status sosial” dengan persentase 62% atau sebanyak 62 responden dan jawaban sangat setuju dengan persentase terendah ada pada

pernyataan nomor 9 yaitu “Karyawan Apotek Enggal mengucapkan salam dan terimakasih sebelum dan sesudah melakukan transaksi” dengan persentase 40% atau sebanyak 40 responden.

3. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepuasan pada variabel *responsiveness*, jawaban sangat setuju dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 10 dan yaitu “Apotek Enggal cepat dalam menyiapkan/mencari obat yang dibutuhkan pasien” dan “Karyawan Apotek Enggal selalu bersedia untuk mendengarkan keluhan pasien” dengan persentase yang sama yaitu 40% atau sebanyak 40 responden dan jawaban sangat setuju dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 12 yaitu “Apotek Enggal selalu tersedia untuk memberikan solusi pada keluhan pasien” dengan persentase 37% atau sebanyak 37 responden.
4. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi pada variabel *reliability*, jawaban sangat setuju dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 16 yaitu “Ketelitian kasir Apotek Enggal dalam melayani pasien (menyebutkan nominal pembayaran dan memberikan uang kembalian sesuai dengan nota)” dengan persentase 50% atau sebanyak 50 responden dan jawaban sangat setuju dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 15 yaitu “Apotek Enggal selalu tepat dalam memberikan solusi atas keluhan pasien” dengan persentase 37% atau sebanyak 37 responden.
5. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi faktor kepuasan pada variabel *assurance*, jawaban sangat setuju dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 17 yaitu “Karyawan Apotek Enggal berlaku sopan dan dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)” dengan persentase 44% atau sebanyak 44 responden dan jawaban sangat setuju dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 20 yaitu “Pengembalian dana 100% atau retur barang jika terjadi kesalahan oleh pihak apotek” dengan persentase 35% atau sebanyak 35 responden.

6. Jawaban responden terkait hasil uji frekuensi pada variabel kepuasan pelanggan, jawaban sangat setuju dengan persentase tertinggi adalah pernyataan nomor 23 yaitu “Saya akan merekomendasikan Apotek Enggal kepada konsumen lain” dengan persentase 62% atau sebanyak 62 responden dan jawaban sangat setuju dengan persentase terendah ada pada pernyataan nomor 21 yaitu “Pelayanan Apotek Enggal sesuai dengan harapan” dengan persentase 43% atau sebanyak 43 responden.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan responden akan dilakukan uji validitas terlebih dahulu yang diuji cobakan kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepentingan (*Importance*)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	1	0.211	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	2	0.197	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	3	0.348	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	4	0.299	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	5	0.579	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
<i>Empathy</i>	6	0.38	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	7	0.491	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	8	0.516	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid

	9	0.455	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
Responsiveness	10	0.617	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	11	0.640	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	12	0.541	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
Reliability	13	0.332	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	14	0.521	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	15	0.568	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	16	0.479	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
Assurance	17	0.638	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	18	0.531	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	19	0.558	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	20	0.65	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
Kepuasan Pelanggan	21	0.614	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	22	0.368	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	23	0.228	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan faktor kepentingan memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ nilai Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan (*Satisfaction*)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	1	0.631	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	2	0.667	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	3	0.526	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	4	0.557	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	5	0.730	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
<i>Empathy</i>	6	0.687	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	7	0.729	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	8	0.763	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	9	0.636	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
<i>Responsive-ness</i>	10	0.746	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	11	0.742	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	12	0.784	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
<i>Reliability</i>	13	0.690	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	14	0.728	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	15	0.746	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	16	0.738	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
<i>Assurance</i>	17	0.837	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	18	0.736	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid

	19	0.789	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	20	0.684	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
Kepuasan Pelanggan	21	0.853	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	22	0.835	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
	23	0.766	0.195	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ nilai Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, maka peneliti melakukan uji reliabilitas dengan masing-masing instrumen variabel dengan rumus Alpha Cronbach dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Kepentingan (Importance)	0.829	Reliabel
Kepuasan (Satisfaction)	0.957	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang sudah dilakukan, dapat dilihat pada tabel 4.4 bahwa variabel *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan berada pada rentan 0.8-1. Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan memiliki kategori reliabel sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk memperoleh *Customer Satisfaction Index* (CSI) peneliti menghitung nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai *Weight Factors* (WF) diperoleh dari hasil pembagian setiap item pada nilai MIS dan untuk nilai *Weight Score* (WS) diperoleh dari perkalian tiap item pada nilai WF dengan setiap item pada nilai MSS. Nilai CSI diperoleh dari pembagian total WS dengan skala maksimum pada penelitian ini yaitu lima. Peneliti juga menghitung nilai GAP yang terjadi antara MIS dan MSS, untuk melihat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Hasil penghitungan dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8
Customer Satisfaction Index (CSI)

Pernyataan	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)	GAP
1	4,65	4,44	4,54	20,14	-0,21
2	4,43	4,23	4,32	18,28	-0,2
3	4,42	3,87	4,31	16,69	-0,55
4	4,32	4,05	4,21	17,07	-0,27

5	4,15	4,27	4,05	17,29	0,12
6	4,56	4,5	4,45	20,02	-0,06
7	4,66	4,22	4,55	19,18	-0,44
8	4,64	4,43	4,53	20,05	-0,21
9	4,23	4,1	4,13	16,92	-0,13
10	4,69	4,21	4,58	19,26	-0,48
11	4,52	4,2	4,41	18,52	-0,32
12	4,6	4,2	4,49	18,85	-0,4
13	4,31	4,2	4,20	17,66	-0,11
14	4,64	4,3	4,53	19,46	-0,34
15	4,63	4,14	4,52	18,70	-0,49
16	4,69	4,35	4,58	19,90	-0,34
17	4,55	4,27	4,44	18,95	-0,28
18	4,57	4,19	4,46	18,68	-0,38
19	4,2	4,17	4,10	17,09	-0,03
20	4,32	4,05	4,21	17,07	-0,27
21	4,25	4,24	4,15	17,58	-0,01
22	4,2	4,49	4,10	18,40	0,29
23	4,28	4,51	4,18	18,83	0,23
Total	102,51			424,59	
Customer Satisfaction Index (CSI)				84,92	

Dapat dilihat pada tabel 4.9 hasil kesenjangan yang terjadi antara kepentingan dan kepuasan dari semua indikator, hanya terdapat tiga item yang menghasilkan nilai positif dan dua puluh item lainnya menghasilkan nilai negatif. Hasil negatif ini menandakan bahwa harapan pelanggan atas kualitas pelayanan Apotek Enggal masih memiliki kesenjangan (GAP),

dengan rata-rata GAPnya adalah -4.88. yang artinya Apotek Enggal harus memperbaiki kualitas pelayanannya terhadap pelanggan.

Hasil pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan pada Apotek Enggal Bandar Lampung memperoleh nilai sebesar 84.92%. Interpretasi nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) disesuaikan dengan kriteria yang dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 4.9 *Customer Satisfaction Index Interpretation*

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	66%-80.99%	Puas
3.	51%-65.99%	Cukup Puas
4.	35%-50.99%	Kurang Puas
5.	0%-34.99%	Tidak Puas

Sumber: (Widodo & Sutopo, 2018)

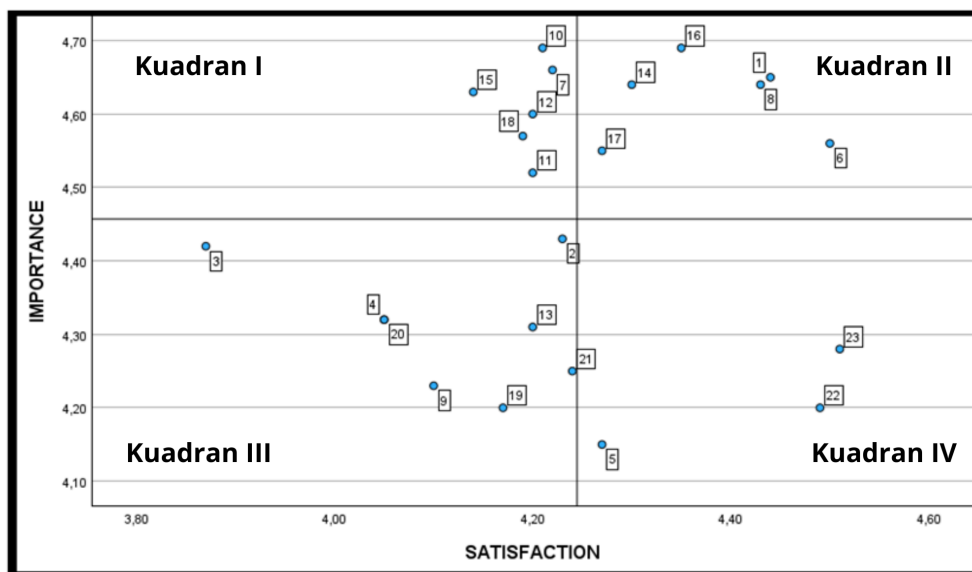
Menurut tabel 4.9 hasil pengolahan data CSI pada Apotek Enggal Bandar Lampung berada pada rentang 81%-100% dimana termasuk dalam kategori “Sangat Puas”.

4.3.2 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Penghitungan dengan menggunakan IPA atau *Importance Performance Analysis* bertujuan untuk melihat apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki, dipertahankan dan dikurangi intensitasnya berdasarkan diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran. Untuk mengetahui posisi masing-masing indikator pada empat kuadran dalam diagram kartesius, peneliti menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kepuasan dari masing-masing indikator..

Setelah diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan dari tiap indikator, nilai yang diperoleh digunakan untuk membentuk garis kuadran pada diagram kartesius agar menjadi empat kuadran.

Garis tengah sumbu X terbentuk dari nilai rata-rata total tingkat kepuasan dan sumbu Y terbentuk dari nilai rata-rata tingkat kepentingan. setiap kuadran yang terbentuk pada diagram kartesius menggambarkan keadaan yang berbeda untuk tiap atribut.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 4.10 Hasil Diagram Kartesius

Kuadran	Indikator
I	7, 10, 11, 12, 15, 18
II	1, 6, 8, 14, 16, 17
III	2, 3, 4, 9, 13, 19, 20, 21
IV	5, 22, 23

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan gambar 4.1 dan tabel 4.10 didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran dengan prioritas tinggi, atribut pada kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan, namun pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Apotek Enggal memahami keluhan pelanggan (pernyataan no. 7)
2. Apotek Enggal cepat dalam menyiapkan/mencari obat yang dibutuhkan pasien (pernyataan no. 10)
3. Karyawan Apotek Enggal selalu bersedia untuk mendengarkan keluhan pasien (pernyataan no. 11)
4. Apotek Enggal selalu tersedia untuk memberikan solusi pada keluhan pasien (pernyataan no. 12)
5. Apotek Enggal selalu tepat dalam memberikan solusi atas keluhan pasien (pernyataan no. 15)
6. Apotek Enggal mampu memberikan informasi (kegunaan dan efek samping) mengenai obat (pernyataan no. 18)

Enam atribut diatas harus menjadi prioritas utama oleh Apotek Enggal untuk lakukan perbaikan atas kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan Apotek Enggal. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Lokasi Apotek Enggal mudah dijangkau (pernyataan no. 1)
2. Apotek Enggal melayani tanpa memandang status sosial (pernyataan no.6)

3. Apotek Enggal berkomunikasi dengan baik dalam memberikan saran produk obat terbaik kepada pasien (pernyataan no. 8)
4. Karyawan Apotek Enggal teliti dalam menyiapkan obat (pernyataan no. 14)
5. Ketelitian kasir Apotek Enggal dalam melayani pasien (menyebutkan nominal pembayaran dan memberikan uang kembalian sesuai dengan nota) (pernyataan no. 16)
6. Karyawan Apotek Enggal berlaku sopan dan dapat diandalkan (profesional dalam bekerja) (pernyataan no. 17)

Atribut pada Kuadran II merupakan atribut yang harus dipertahankan oleh pihak manajemen Apotek Enggal karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

c. Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran dengan prioritas yang rendah, atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting karena kinerjanya yang tidak terlalu baik. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah:

1. Ruang tunggu pasien yang bersih, rapi, dan nyaman (pernyataan no. 2)
2. Toilet yang disediakan terjaga kebersihannya (pernyataan no. 3)
3. Tersedianya lahan parkir (motor & mobil) yang rapi dan luas (pernyataan no. 4)
4. Karyawan Apotek Enggal mengucapkan salam dan terimakasih sebelum dan sesudah melakukan transaksi (pernyataan no. 9)
5. Prosedur administrasi berlangsung teratur (pernyataan no. 13)
6. Biaya layanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan Apotek Enggal (pernyataan no. 19)

7. Pengembalian dana 100% atau retur barang jika terjadi kesalahan oleh pihak apotek (pernyataan no. 20)
8. Pelayanan Apotek Enggal sesuai dengan harapan (pernyataan no. 21)

Delapan atribut di atas harus dilakukan pengurangan intensitasnya karena memiliki tingkat kepentingan dengan prioritas yang rendah dan tingkat pelayanan yang kurang baik.

d. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kuadran yang tingkat kepentingannya dianggap rendah oleh pelanggan namun pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Karyawan Apotek Enggal berpenampilan rapi (pernyataan no. 5)
2. Saya akan kembali lagi untuk menggunakan jasa Apotek Enggal (pernyataan no. 22)
3. Saya akan merekomendasikan Apotek Enggal kepada konsumen lain (pernyataan no. 23)

Diagram kartesius dapat digunakan untuk memudahkan pihak manajemen dari Apotek Enggal untuk mengetahui mana yang lebih diinginkan oleh pelanggan. Pihak manajemen dapat melakukan perbaikan pada atribut mana yang lebih diprioritaskan responden, perbaikan tersebut mengacu pada masing-masing indikator yang berada pada empat kuadran dalam kuadran kartesius di atas dimana sudah dijelaskan hasilnya oleh peneliti.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah, diperoleh responden sebanyak 100 orang yang telah mengisi kuesioner penelitian ini. Mayoritas responden berdasarkan usia adalah responden dengan rentang

usia 22-26 tahun dengan jumlah persentase 39% atau 39 responden, dan mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin dengan persentase 55% adalah yang berjenis kelamin perempuan atau sebanyak 55 responden.

4.4.2 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan penghitungan dan pengolahan data dengan menghitung GAP antara kepentingan dan kepuasan juga penghitungan CSI atau *Customer Satisfaction Index*, hasil penghitungan GAP adalah -4.88 dan hasil yang diperoleh secara keseluruhan CSI pada Apotek Enggal Bandar Lampung adalah 84.92%. Kesenjangan yang terjadi ini terjadi karena harapan pelanggan yang tidak tercapai, namun harapan itu dianggap kurang penting oleh pelanggan sehingga hasil penghitungan CSI berada pada kategori “Sangat Puas” karena berada pada rentang 81%-100%. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka pelayanan Apotek Enggal sudah maksimal namun perlu perbaikan dalam beberapa hal, seperti lebih memperhatikan kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu pasien, dan lahan parkir agar persentase CSI Apotek Enggal dapat meningkat lagi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hal yang membuat pelanggan merasakan kepuasan dari Apotek Enggal adalah karena lokasi Apotek Enggal yang mudah dijangkau, rasa empati yang dilakukan oleh karyawan Apotek Enggal kepada pelanggan seperti melayani pelanggan tanpa memandang status sosial, berkomunikasi dengan baik dan memahami keluhan pelanggan, juga kecepatan yang baik dalam melayani dan menyiapkan obat yang dibutuhkan pelanggan.

4.4.3 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan penghitungan dan pengolahan data dengan IPA atau *Importance Performance Analysis*, pihak manajemen dari Apotek Enggal dapat mengetahui mana yang lebih diinginkan oleh pelanggan, atribut apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, dan dikurangi intensitasnya. Berdasarkan hasil dari keempat kuadran dalam diagram kartesius yang

sudah diolah oleh peneliti, kuadran III memiliki titik koordinat paling banyak, yaitu delapan titik koordinat.

Kuadran III pada diagram kartesius berarti memiliki prioritas yang rendah oleh pelanggan, dengan artian kualitas pelayanan yang tidak istimewa atau biasa saja sehingga dianggap kurang penting oleh pelanggan. Kuadran III banyak diisi oleh instrumen dari variabel *tangibles* atau bukti fisik, seperti ruang tunggu, toilet, dan juga lahan parkir. Ketidakpuasan ini dikarenakan ruang tunggu pasien yang kurang nyaman, karena kurangnya kipas sehingga pasien yang menunggu antrian merasa panas. Lahan parkir yang kurang luas, sehingga membuat beberapa mobil pelanggan harus parkir di bahu jalan sekitar Apotek Enggal.

Pada kuadran I terdapat enam atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun karena kualitas pelayanan oleh Apotek Enggal yang kurang baik maka menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang rendah. Kuadran I ini didominasi oleh variabel *responsiveness*, dimana kurang puasnya pelanggan dikarenakan kurang cepatnya karyawan Apotek Enggal dalam menyiapkan obat pesanan pelanggan. Karena hal itu, maka pelanggan harus menunggu pesanan obatnya di depan kasir sehingga menjadikan antrian yang panjang pada kasir Apotek Enggal.