

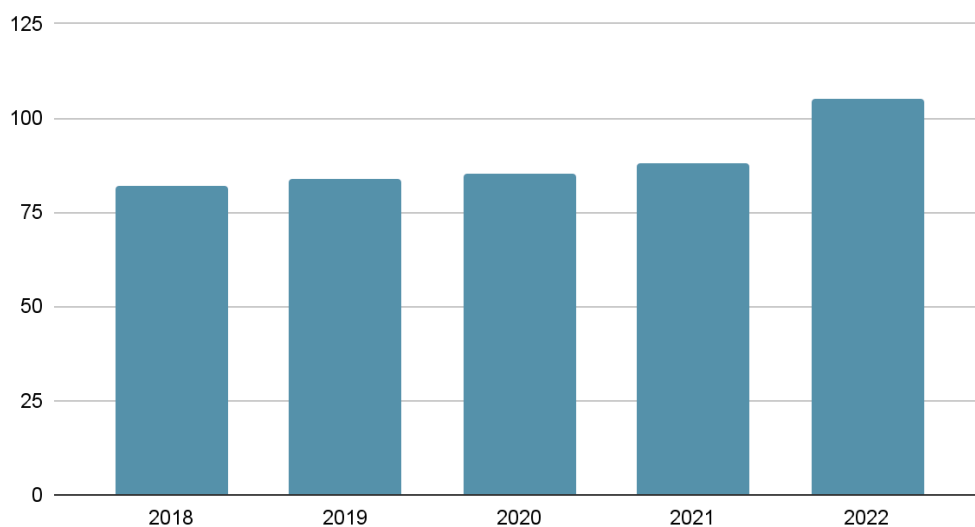
# BAB 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Perekonomian Lampung pada triwulan I-2023 mengalami kenaikan sebesar 0.79 persen, dibanding dengan tahun 2022 (<https://lampung.bps.go.id/>). Pertumbuhan perekonomian ditandai dengan kenaikan produksi barang dan jasa oleh perusahaan dan juga ditandai dengan munculnya nama-nama bisnis baru. Salah satu bisnis bidang jasa yang penting dan akan terus berkembang adalah industri farmasi, di dalam industri farmasi terdapat apotek yaitu fasilitas pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh apoteker (Permenkes No. 9 tahun 2017).

Perkembangan apotek di Bandar Lampung melesat cepat pada masa pandemi covid-19, dilihat dari meningkatnya apotek-apotek baru pada tahun 2020-2022. Perkembangan pertumbuhan apotek ini membuat adanya persaingan tersendiri, mulai dari persaingan harga barang yg ditawarkan hingga persaingan dalam layanan yang diberikan.



**Gambar 1.1 Diagram Perkembangan Apotek di Bandar Lampung**

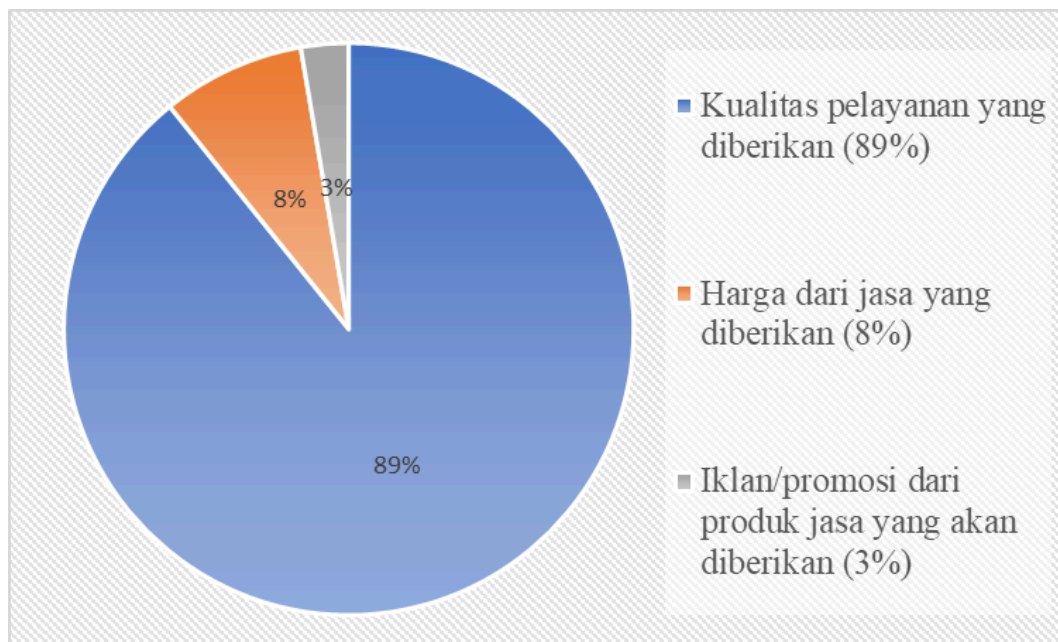
Pada gambar 1.1 yang bersumber dari Badan Pusat Statistik atau BPS Kota Bandar Lampung (<https://bandarlampungkota.bps.go.id/>) bahwa terdapat kenaikan pertumbuhan apotek di Bandar Lampung yang signifikan, pada saat sebelum covid yaitu tahun 2018-2019 jumlah apotek di Bandar Lampung adalah 82-84 apotek atau kenaikan pertahunnya hanya sekitar 3%. Namun pada masa *new normal* atau masa-masa pandemi covid-19 perlahan nama apotek baru meningkat dari 84 apotek di tahun 2019 menjadi 85 di tahun 2020 dan 88 di tahun 2021. Pada tahun 2021 ke tahun 2022 terlihat kenaikan sebesar 25%, dimana pada tahun 2022 terdapat 105 apotek di Bandar Lampung. Berdasarkan hasil survey lokasi oleh peneliti, rata-rata apotek baru berada pada jalan-jalan kecil atau di sekitar pemukiman warga yang lokasinya jauh dari pusat kota. Konsumen akan memilih tempat yang dekat atau lebih mudah dijangkau, hal inilah yang membuat apotek-apotek yang berada pada pusat kota kehilangan konsumen.

Apotek Enggal merupakan apotek dengan lokasi strategis yang masih bertahan dari tahun 1980 hingga sekarang. Dengan rating 4.3/5 dari 289 ulasan (<https://www.google.com/maps/>). Berlokasi di Jalan Raden Intan no. 122, Tanjung Karang, Bandar Lampung. Berdasarkan wawancara singkat dengan pihak manajemen, rata-rata pasien Apotek Enggal setiap harinya adalah 150-200 orang dan terdiri dari kalangan berusia 15-50 tahun ke atas.

Karena semakin banyak bermunculan apotek-apotek baru, maka terjadilah persaingan bisnis antar apotek, masing-masing apotek bersaing untuk menjadi yang terbaik salah satunya adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2017) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara persepsinya terhadap produk yang digunakan baik barang atau jasa dengan harapannya sebelum menggunakan produk itu. Bisa dikatakan kepuasan pelanggan adalah *output* penilaian pelanggan terhadap suatu produk. Jika pelanggan mendapatkan kesesuaian antara persepsi dengan harapannya, maka pelanggan akan

menghasilkan rasa puas atas produk yang digunakan. Kepuasan pelanggan yang akan memunculkan perasaan ingin membeli atau menggunakan kembali produk baik barang atau jasa itu. Dengan terjadinya proses pembelian ulang oleh pelanggan, maka perusahaan akan lebih mudah melakukan penjualan produk dan akan meningkatkan pendapatan perusahaan, dimana hal ini akan membuat perusahaan bertahan dengan jangka waktu yang lebih panjang. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Indrasari, 2019).

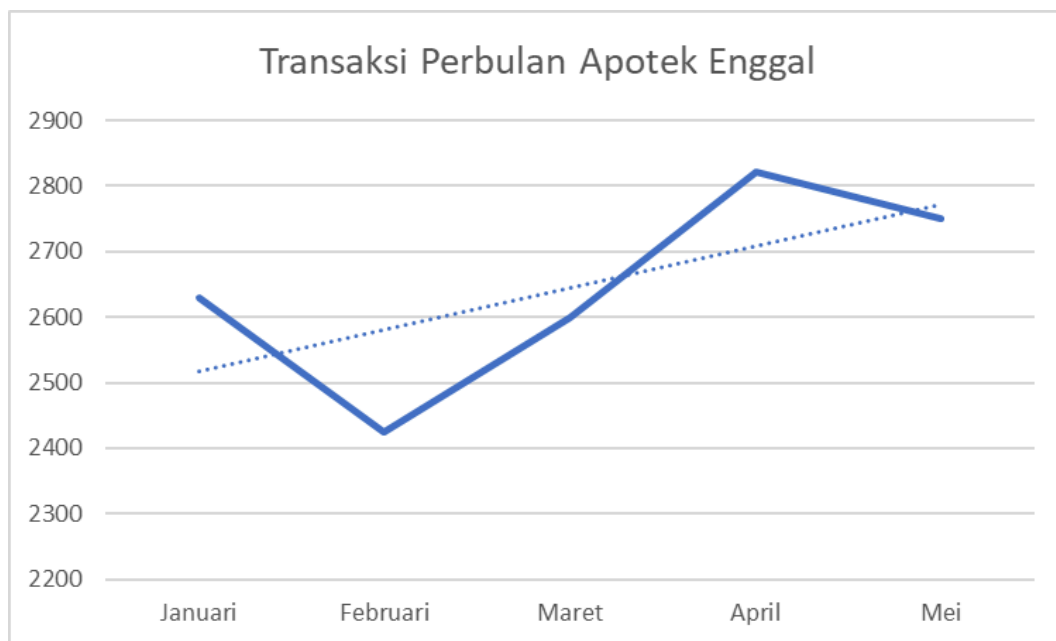
Berdasarkan penelitian Indrasari mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka peneliti melakukan survey singkat atau pra survey kepada pelanggan Apotek Enggal. Peneliti mengambil faktor kualitas pelayanan, harga, dan iklan dari jasa yang diberikan oleh Apotek Enggal. Peneliti juga menambahkan faktor iklan yang merupakan bagian dari pemasaran Apotek Enggal dimana terdapat beberapa poster yang ditempel sebagai bagian promosi produk yang disediakan oleh Apotek Enggal. Survey dilakukan kepada 37 pelanggan Apotek Enggal dengan 3 pertanyaan dan menghasilkan jawaban 89% atau sebanyak 33 responden memilih kualitas pelayanan adalah hal pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



**Gambar 1.2 Pra Survey Faktor Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2017) atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (Arni Purwani et al, 2017). Menurut Fandy Tjiptono (2017) indikator kualitas pelayanan adalah fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

Berdasarkan wawancara singkat peneliti dengan pihak manajemen Apotek Enggal, rata-rata konsumen Apotek Enggal berada pada kalangan usia 15 - 60 tahun keatas dengan rata-rata konsumen berjumlah 150 - 200 orang per hari.



**Gambar 1.3 Diagram Transaksi Perbulan di Apotek Enggal**

Pada Gambar 1.3 rata-rata transaksi pada Apotek Enggal adalah 2500 transaksi perbulannya, namun pada tabel 1.1 yang bersumber dari ulasan di *Google Review* dapat dilihat masih banyak pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan Apotek Enggal dalam 1 tahun terakhir. Dari 39 ulasan di 1 tahun terakhir, terdapat

9 ulasan dari pelanggan yang merasa kecewa dengan pelayanan Apotek Enggal dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Ulasan Apotek Enggal 1 Tahun Terakhir**

No.	Ulasan mengenai:	Jumlah Ulasan
1.	Ketersediaan produk yang lengkap	10
2.	Apotek Enggal terkenal	2
3.	Pelayanan yang diberikan cepat	3
4.	Pelayanan yang diberikan lama	4
5.	Pelayanan yang diberikan tidak ramah	2
6.	Informasi yang diberikan berbeda	3
7.	Ulasan tanpa komentar (rating 5)	8
8.	Ulasan tanpa komentar (rating 4)	5
9.	Ulasan tanpa komentar (rating 3)	2
	<b>Jumlah Ulasan :</b>	<b>39</b>

Sumber: *Google Review (2023)*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 pelanggan menilai hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasannya adalah, pelayanan Apotek Enggal yang tidak profesional seperti pelayanan yang lama dalam melayani pelanggan, karyawan yang *attitudenya* kurang dilihat dari ketidakramahan dalam melayani pelanggan, dan kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga menimbulkan perbedaan informasi antar pegawai. Penilaian buruk terhadap Apotek Enggal ini menandakan adanya masalah dalam kualitas pelayanan Apotek Enggal.

Oleh karena permasalahan yang terjadi mengenai hal yang membuat rasa ketidakpuasan atas jasa yang diberikan Apotek Enggal, maka peneliti melakukan pra survey kepada konsumen Apotek Enggal dengan pertanyaan terbuka “Apa yang menjadi keluhan anda saat berbelanja di Apotek Enggal?” dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Pra Survey Keluhan Pelanggan**

No.	Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan
1.	Waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan obat lama	11
2.	Sudah antri lama, tapi barang yang dibutuhkan tidak ada	6
3.	Lahan parkir kecil	6
4.	Ruang tunggu pasien kurang nyaman (panas)	5
5.	Kasir tidak melayani pelanggan dengan baik	5
6.	Antrian di kasir tidak rapi dan membingungkan	4
7.	Sangat lama menunggu obat resep	2
8.	Tukang parkir tidak sopan	1
	<b>Jumlah Keluhan:</b>	<b>40</b>

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survey yang peneliti lakukan pada 40 pelanggan Apotek Enggal, kurang puasnya pelanggan dominan pada lamanya waktu yang dibutuhkan karyawan menyiapkan/mencari obat terbilang cukup lama dengan 11 keluhan, lalu pada urutan kedua adalah produk yang dicari tidak ada dengan 6 keluhan, dan pada urutan ketiga adalah lahan parkir yang kecil dengan 6 keluhan.

Kepuasan konsumen merupakan hal penting dalam berbisnis, apabila tingkat kepuasan konsumen tinggi maka konsumen tersebut berpotensi memiliki loyalitas

tinggi dalam menggunakan jasa perusahaan kembali (Wafi Wicaksana, 2020). Dengan loyalitas konsumen, maka konsumen akan memberikan penilaian baik terhadap perusahaan. Konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan, dan menjadi pelanggan. Pelanggan adalah konsumen yang menggunakan produk secara terus menerus menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:49). Semakin banyak pelanggan omzet perusahaan akan naik dan perusahaan akan bertahan lama dalam dunia bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian Muhammad Fadhil Adli, Andi Wijayanto dan Naili Farida (2023), Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan jika kualitas produk dan pelayanan suatu perusahaan baik, maka pelanggan akan merasa puas dan terus membeli produk perusahaan itu. Berdasarkan hasil penelitian Hasna Rahagi (2020), tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan metode CSI termasuk dalam kategori “Puas”, namun berdasarkan penghitungan metode IPA meskipun pelanggan merasa puas, ada beberapa hal yang harus dikurangi intensitasnya oleh perusahaan. Pengurangan intensitas dimaksudkan karena pelayanan dari perusahaan dianggap kurang baik dan tidak diprioritaskan oleh pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dimana tempat penelitian yang dipilih adalah Apotek Enggal. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penelitian ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Enggal Bandar Lampung Menggunakan Metode CSI dan IPA**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Enggal?
2. Bagaimana tingkat kepentingan kualitas pelayanan menurut pelanggan di Apotek Enggal?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah konsumen Apotek Enggal.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan Apotek Enggal.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Enggal, Jl. Raden Intan no.122, Tanjung Karang, Bandar Lampung, Lampung.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2023.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen pemasaran yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Enggal dengan metode CSI.
2. Mengetahui tingkat kepentingan kualitas pelayanan menurut pelanggan di Apotek Enggal dengan metode IPA.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

#### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini akan memberikan tambahan wawasan dan informasi bagi para peneliti di bidang pemasaran, khususnya mengenai kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan



dapat menjadi bahan referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk menyempurnakan dan melengkapi penelitian ini.

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pembanding bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang pemasaran, khususnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada perusahaan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Apotek Enggal.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Apotek Enggal dalam meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berisi informasi tentang materi dan topik yang dibahas di setiap bab. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan pada penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel.

### **Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti berdasarkan pada teori dan metode pada bab II dan bab III.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian pembahasan pada bab IV.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Dalam daftar pustaka menjelaskan mengenai sumber informasi yang diperoleh yang dijadikan referensi dalam pembahasan skripsi ini.

### **LAMPIRAN**

Dalam lampiran menjelaskan mengenai data yang mendukung atau yang memperjelas pembahasan pada skripsi ini.