

PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN APOTEK *FRANCHISE* DAN *NON FRANCHISE* DI KOTA SEMARANG BERDASARKAN METODE SERVQUAL

SKRIPSI



Oleh:

Safira Ulfa

125010810

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS WAHID HASYIM
SEMARANG
2017**

PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN APOTEK *FRANCHISE* DAN *NON FRANCHISE* DI KOTA SEMARANG BERDASARKAN METODE SERVQUAL

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam

Mencapai derajat Sarjana Farmasi

Program Studi Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi

Universitas Wahid Hasyim

Semarang



Oleh:

Safira Ulfa

125010810

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN APOTEK *FRANCHISE* DAN
NON FRANCHISE DI KOTA SEMARANG BERDASARKAN METODE
SERVQUAL**

Oleh :

Safira Ulfa

125010810

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang
Pada tanggal : 24 Oktober 2017

Mengetahui :
Fakultas Farmasi
Universitas Wahid Hasyim
Dekan

Pembimbing,



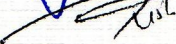


Risha Fillah Fithria, M.Sc., Apt



Sriyus Budiarti, S.F., M.Sc., Apt

Penguji :

1. Elya Zulfa, M.Sc., Apt ()
2. Ririn Lispita W., M.Si.Med., Apt ()
3. Risha Fillah Fithria, M.Sc., Apt ()

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Safira Ulfa


NIM : 125010810

Judul Skripsi : Perbedaan Kualitas Pelayanan Apotek *Franchise* Dan *Non Franchise* di Semarang Berdasarkan Metode SERVQUAL

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 24 Oktober 2017



Safira Ulfa

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobil'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“Perbedaan Kualitas Pelayanan Apotek *Franchise* dan *Non Franchise* di Kota Semarang Berdasarkan Metode SERVQUAL”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh derajat Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari perhatian, bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat berarti dan berharga bagi penulis. Oleh karena itu dengan rasa tulus ikhlas dan dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Rasa terimakasih juga penulis haturkan kepada :

1. Ibu Aqnes Budiarti, M.Sc., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Ibu Risha Fillah Fithria, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta masukan selama penyusunan sampai penyelesaian skripsi ini.

3. Ibu Ririn Lispita W., M.Si.Med., Apt selaku dosen penguji yang telah berkenan mengevaluasi skripsi ini demi tercapainya kesempurnaan penulisan.
4. Ibu Elya Zulfa., M.Sc., Apt selaku dosen penguji yang telah berkenan mengevaluasi skripsi ini demi tercapainya kesempurnaan penulisan.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan di Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim yang telah menambah pengetahuan peneliti selama perkuliahan.
6. Apoteker Pengelola Apotek dan Pemilik Sarana Apotek yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Seluruh responden, teman-teman, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas dukungan serta bantuan yang diberikan.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada dunia farmasi pada khususnya.

Semarang, 24 Oktober 2017



Safira Ulfa

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Wasta’inuu Bishobri washolaah..”

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu..”

(QS. Al-Baqarah: 45)



Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua dan suamiku tercinta (Bapak Mustofa, IbuWahyuni, Alm.BapakSukadi, Ibu Sartini dan Bang Taufik Nugroho), terima kasih atas curahan kasih sayang yang tulus ikhlas serta segala pengorbanan dan do'a yang tiada hentinya, serta kepada adikku Rini Hidayanti atas motivasi dan doa yang selalu diberikan, dan untuk anak ku tercinta Muhammad Miftah Farid.
2. Almamaterku, Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim yang telah memberikan banyak ilmu kepadaku.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pengesahan Skripsi	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Motto dan Persembahan.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Apotek	4
2. Kualitas Pelayanan.....	6
3. <i>Franchise</i>	10

F. Landasan Teori.....	11
G. Keterangan Empiris	12

BAB II METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	13
B. Lokasi Penelitian.....	13
C. Jumlah Responden	15
D. Alat Penelitian.....	16
E. Sumber Data Penelitian.....	19
F. Definisi Operasional.....	19
G. Tahap Penelitian.....	20
H. Analisis Data.....	23
I. Etika Dalam Melakukan Penelitian	24

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
B. Karakteristik Responden.....	26
C. Analisis GAP Kualitas Pelayanan	31
D. Analisis Harapan Kerja	37

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

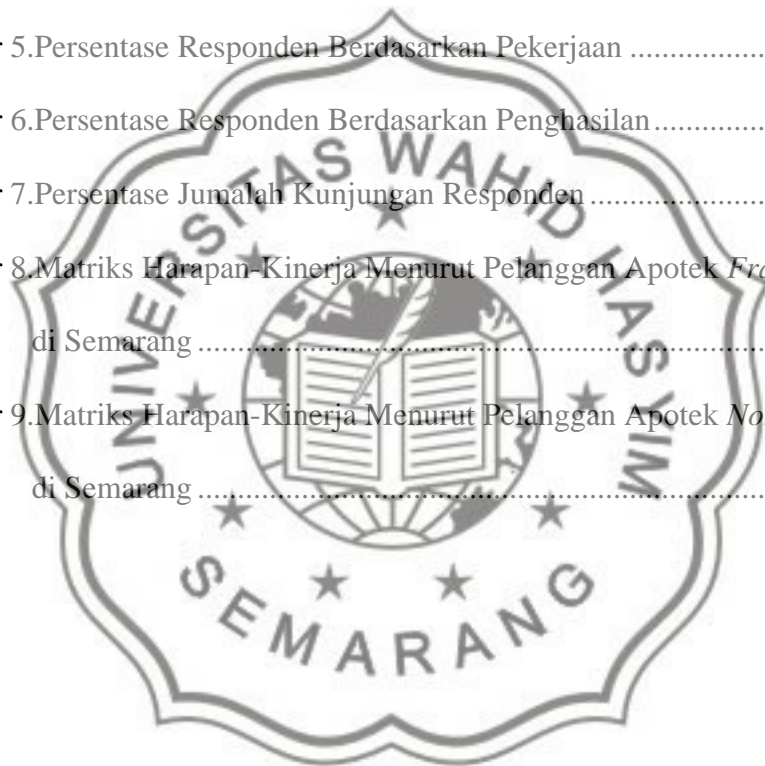
A. Kesimpulan	43
B. Saran	43

DAFTAR PUSTAKA	44
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.Matriks Harapan-Kinerja.....	9
Gambar 2.Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 3.Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	27
Gambar 4.Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	28
Gambar 5.Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Gambar 6.Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan	29
Gambar 7.Persentase Jumlah Kunjungan Responden	30
Gambar 8.Matriks Harapan-Kinerja Menurut Pelanggan Apotek <i>Franchise</i> di Semarang	37
Gambar 9.Matriks Harapan-Kinerja Menurut Pelanggan Apotek <i>Non Franchise</i> di Semarang	39



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.	Atribut Pelayanan Dalam Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	17
Tabel II.	Distribusi Butir Pertanyaan Kuesioner Kualitas Pelayanan	18
Tabel III.	Rata-Rata Persepsi, Harapan dan GAP Tiap Dimensi SERVQUAL Menurut Pelanggan Apotek <i>Franchise</i> dan <i>Non Franchise</i>	31



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	46
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Apotek <i>Non Franchise</i> dan Apotek <i>Franchise</i>	47
Lampiran 3. Kuesioner	67
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Apotek Franchise</i> dan <i>Non Franchise</i>	72
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan <i>Apotek Franchise</i> dan Apotek <i>Non Franchise</i>	73
Lampiran 6. Tabulasi Data Kinerja Pelayanan Apotek <i>Non Franchise</i>	77
Lampiran 7. Tabulasi Data Harapan Kerja Pelayanan Apotek <i>Non Franchise</i>	80
Lampiran 8. Tabulasi Data Kinerja Pelayanan Apotek <i>Franchise</i>	83
Lampiran 9. Tabulasi Data Harapan Kerja Pelayanan Apotek <i>Franchise</i>	86
Lampiran 10. Hasil Perhitungan GAP Apotek <i>Non Franchise</i>	89
Lampiran 11. Hasil Perhitungan GAP Apotek <i>Franchise</i>	92
Lampiran 12. Hasil Perhitungan Statistik Uji Validitas.....	95
Lampiran 13. Hasil Perhitungan Statistik Uji Reliabilitas	100
Lampiran 14. Hasil Uji Normalitas	103
Lampiran 15. Hasil Perhitungan Uji Statistik <i>T-Test Independent</i>	104
Lampiran 16. Hasil Perhitungan Uji Statistik <i>Mann-Withney</i>	106
Lampiran 17. Tabulasi Nilai Persepsi, Harapan dan GAP	

Tiap Responden Apotek <i>Non Franchise</i>	109
Lampiran 18. Tabulasi Nilai Persepsi, Harapan dan GAP	
Tiap Responden Apotek <i>Franchise</i>	113
Lampiran 19. Hasil Kuesioner Responden.....	117
Lampiran 20. Dokumentasi Penelitian	122



INTISARI

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek dapat diukur dengan membandingkan antara kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen terhadap kenyataan yang diterimanya. Apotek *franchise* dikenal masyarakat mempunyai pelayanan yang lebih baik dari pada *non franchise*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek *franchise* dan *non franchise* di Kota Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian *survey* analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian diambil menggunakan metode *purposive sampling*. Alat pengambilan data berupa kuesioner. Kualitas Pelayanan ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL yaitu sarana dan prasarana (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Selisih (*gap*) antara harapan dan kenyataan pada masing-masing dimensi kemudian dianalisis perbedaannya menggunakan uji *T-test independent* dan *Mann-Withney* dengan taraf kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan di Apotek *franchise* dan *non franchise* belum memenuhi harapan pelanggan. *Gap* terbesar pada Apotek *franchise* adalah dimensi daya tanggap yaitu dengan nilai -0,44. *Gap* terbesar pada Apotek *non franchise* adalah dimensi kehandalan yaitu dengan nilai -0,74. Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada Apotek *franchise* dan *non franchise* di Kota Semarang.

Kata Kunci: Apotek, Apotek Franchise, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

ABSTRACT

Consumer satisfaction towards the services in pharmacies can be measured by comparing the expected service quality among consumers towards the fact that he received. The pharmacy franchise known to society has better service than the non franchise. This research aims to know the difference of service quality provided by franchise and non-franchise pharmacy in Semarang City.

This study is a survey analytical research with cross sectional design. The research sample was taken using purposive sampling method. Data retrieval tools in the form of a questionnaire. Quality of service in terms of five dimensions of SERVQUAL i.e. tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The gap between expectations and reality in each dimension, analyzed using T-test independent and Mann-Whitney with 95% of confidence level.

The result showed that the whole service quality of franchise and non-franchise pharmacy has not met customers expectation. The biggest gap in franchise pharmacy is the responsiveness dimension (-0.44). While the biggest gap at non franchise pharmacy is the dimension of reliability (-0.74). There is a significant differences between the service quality at the franchise and non-franchise pharmacy in Semarang City.

Keywords: Pharmacy, Pharmacy Franchise, Service Quality, SERVQUAL

