

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
APOTEK RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP
DI RSUD KABUPATEN BANYUMAS**

*An Analysis of the Quality of Service of Ambulatory Pharmacy and
hospitalisation pharmacy in a Regional Hospital in Banyumas*

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :
Ahmad Libiantoro
20070410073

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
APOTEK RAWAT JALAN DAN APOTEK RAWAT INAP
DI RSUD KABUPATEN BANYUMAS
*An Analysis of the Quality of Service of Ambulatory Pharmacy and
hospitalisation pharmacy in a Regional Hospital in Banyumas*



**Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing**

Isthofaina Astuty, S.E.,M.Si.
NIK :143 041

Tanggal, 6 Desember 2012

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
APOTEK RAWAT JALAN DAN APOTEK RAWAT INAP
DI RSUD KABUPATEN BANYUMAS

Oleh:
Ahmad Libiantoro

20070410073

**Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 22 Desember 2011
Yang terdiri dari**

Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D.
Ketua Tim Penguji

Rita Kusumawati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Fauziyah, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : AHMAD LIBIANTORO

NomorMahasiswa : 20070410073

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan dan Apotek Rawat Inap di RSUD Kabupaten Banyumas”** 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 Desember 2012

AHMAD LIBIANTORO

MOTTO

**Kalian tidak akan mendapatkan kebaikan hingga kalian berikan kepada orang lain dari apa yang kalian senangi
(Al Ayat)**

**Barangsiapa melepaskan kesusahan seorang mukmin dari kesusahan dunia maka Allah akan melepaskan kesusahnya pada hari kiamat
(HR. Muslim)**

**Hidup itu seperti pemerkosaan, kita tidak berdaya kalau kita tidak melawan
(Libi)**

**“Lights will guide you home And ignite your bones
And I will try to fix you”
(Fix You - Coldplay)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini sehingga cepat terselesaikan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini kepada :

1. Ibu dan Alm. Ayah tercinta, terima kasih untuk kasih sayang, pengertian, dan kesabarannya selama ini.
2. Kakak-kakakku
3. Semua Keponakan-keponakanku
4. Gina Adriana, S.IP. Teman hidupku
5. Teman-teman seperjuangan di UMY
6. Almamaterku

INTISARI

Penelitian ini mempunyai variabel yang meliputi *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Tujuannya untuk menganalisis kualitas pelayanan di Apotek rawat inap dan rawat jalan di RSUD Banyumas. Responen dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli di Apotek rawat inap dan rawat jalan di RSUD Banyumas dengan jumlah sampel 120 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*.

Dalam penelitian ini untuk menghitung *analysis factor* dan *cronbach alpha* dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for windows*. Ini diperlukan untuk menganalisis variabel tersebut diatas. Pengujian yang dihasilkan akan dilakukan dengan uji Paraturaman dkk untuk mengidentifikasi tentang terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan Apotek Rawat Jalan dan Apotek Rawat Inap di RSUD Kabupaten Banyumas dengan pelayanan yang diterima pelanggan Apotek Rawat Jalan dan Apotek Rawat Inap di RSUD Kabupaten Banyumas.

Hasil penelitian dari kelima variabel kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *resposiveness*, *assurance* dan *emphaty* memiliki kesenjangan negatif sedangkan *tangible* menunjukkan hasil positif.

Kata kunci : kualitas pelayanan

ABSTRACT

This research has several variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The objective is to analyze the quality of service in hospitalisation and ambulatory pharmacy in Regional Hospital in Banyumas. The respondent In this research, are the consumers who have once bought something in the hospitalisation and ambulatory pharmacy in the Regional Hospital in Banyumas with total 120 respondent. The method used in getting the samples is purposive sampling.

In this research, the writer needs analysis factor and cronbach alpha by using the assistance program SPSS 16.0 for windows to analyze those variables above. The resulting testing will be conducted by using Parasuraman test et.al. to identify gap/inequality between expectancy and services received by the customer of hospitalization and ambulatory pharmacy in Regional Hospital in Banyumas.

The result of those five variables of the quality of service, which has already been researched, reveal that variable of reliability, responsiveness, assurance, and empathy have negative gap, while tangibles reveal positive gap result.

Keywords: quality of service

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan dan Apotek Rawat Inap di RSUD Kabupaten Banyumas”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena dorongan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan rasa hormat dan rendah hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Nano Prawoto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Isthofaina Astuty, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing,
3. Para Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan banyak membantu saya, terimakasih banyak.
4. Alm. Ayahanda dan Ibunda serta kakak-kakakku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi, maaf sampai saat ini belum bisa menjadi anak yang terbaik bagimu terima kasih dari lubuk hati yang paling terdalam.
5. Gina Adriana, S.IP. kekasih yang selalu memotivasiku meskipun sering bawel dan rewel. Terima kasih atas semua semangat, kasih sayang dan kesabaranmu selama ini.

6. Semua Keponakan-keponakanku yang telah membuat penulis tertawa dan kerepotan kalau lagi bawel. Love U all.
7. Sahabat seangkatanku (Anjar, Totok, Tana, Sandi, Rian, Dwi, Dewi, Ayya, dan lain-lain yang tidak bisa saat sebutkan satu-persatu, ra cukup kertase bro) yang telah memberi dukungan dan membantu banyak dalam proses pembuatan skripsi saya. Trims.
8. Teman-teman HAIC Chapter Yogyakarta (om Odil, om Bayu, BG Cell, Alvaro, Putra Mobilindo, dll) yang selalu memberikan kegilaan dan semangat buat saya. Suwun banget yo.
9. Buat Jupe MX-ku, Honda Cigelo-ku yang selalu menemani ke Kampus dan notebook DELL-ku yang membantu mengerjakan skripsiku.
10. Semua pihak yang belum sempat saya sebut satu persatu, terima kasih bantuannya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna dalam penulisan skripsi ini, tetapi penulis berharap semoga masih ada manfaat yang bisa diambil dari skripsi ini. Amin.

Yogyakarta, 6 Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Apotek.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Kualitas Pelayanan	14
B. Kerangka Teori.....	29
C. Hipotesis Penelitian.....	30
 BAB III METODA PENELITIAN.....	 32
A. Obyek Dan Subyek Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Metode Pengumpulan Data	33
D. Definisi Operasional.....	34
E. Alat Ukur Variabel Penelitian	36
F. Pengujian Kualitas Instrumen.....	37
G. Analisis Data.....	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 40
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
B. Karakteristik Responden	44
C. Uji Kualitas Instrumen	46
D. Hasil Penelitian	50

E. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
C. Keterbatasan	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

4.1 Karakteristik Responden	44
4.2 Uji Validitas Harapan KMO and Bartlett test	45
4.3 Anti-Image Matrices Harapan.....	46
4.4 Uji Validitas Persepsi KMO and Bartlett Test.....	47
4.5 Anti-Image Matrices Persepsi	47
4.6 Uji Reliabilitas Harapan.....	48
4.7 Uji Reliabilitas Persepsi	49
4.8 Hasil Uji Harapan, Persepsi dan Gap Kualiatas Pelayanan per Indikator..	50
4.9 Hasil Uji Harapan, Persepsi dan Gap Kualiatas Pelayanan per Dimensi...	52

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi Apotek yang Ideal	11
2.2 Model Konseptual Kualitas Jasa	22
2.3 Gap Antara Jasa yang Diharapkan dengan Jasa yang Dipersepsikan	24
2.4 Desain Penelitian SERVQUAL	27
2.5 Model Analisis Kinerja Perusahaan dan Harapan Kepuasan Pengguna	28