

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN**

**KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *CUSTOMER***

***SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN***

***POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

**(STUDI KASUS: APOTEK XYZ, BREBES)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Disusun oleh :  
Nama lengkap : Maulida Yuniati  
NIM : 20106060037

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1093/Un.02/DST/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus: Apotek XYZ, Brebes)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MAULIDA YUNIATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 20106060037  
Telah diujikan pada : Jumat, 21 Juni 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng  
SIGNED

Valid ID: 667aedb6cace8



Penguji I  
Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.  
SIGNED

Valid ID: 667ef4b38b995



Penguji II  
Hernimanjati Paramawardhani, M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 6678d4b5d5cdf



Yogyakarta, 21 Juni 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 668f66f3ba7f

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Maulida Yuniati

NIM : 20106060037

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus: Apotek XYZ, Brebes)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 7 Juni 2024  
Dosen Pembimbing Skripsi,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

  
Ir. Trio Yonathan Teja  
Kusuma, S.T., M.T., IPM  
NIP 198907152015031007

## SURAT KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulida Yuniati  
NIM : 20106060037  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "**Analisis Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value (Studi Kasus: Apotek XYZ)***" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Juni 2024  
Yang menyatakan,



Maulida Yuniati  
NIM 20106060037

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB**

### **SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulida Yuniati  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Jurusan : Teknik Industri  
NIM : 20106060037

Dengan ini menyatakan bahwa saya:

1. Sebagai wanita muslim maka saya memakai foto berjilbab untuk ijazah S1 Teknik Industri.
2. Bersedia bertanggung jawab atas pernyataan ini dan jika suatu saat nanti ijazah saya bermasalah karena saya memakai foto berjilbab maka saya tidak akan menuntut pihak pendidikan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



**Maulida Yuniati**  
NIM 20106060037

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**MOTTO**

“dipaksa, terpaksa, terbiasa”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* segala puji kepada Allah SWT atas limpahan nikmat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan di waktu yang tepat. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang memberikan dukungan, bantuan dan doa selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan, bantuan serta doa untuk penulis.
2. “Jerapah” selaku *partner in crime*.
3. Bapak Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM selaku dosen pembimbing.
4. Pihak apotek XYZ yang membantu penulis selama proses penelitian.
5. Teman-teman Gletser yang menemani dan membantu penulis selama proses perkuliahan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* (Studi Kasus: Apotek XYZ, Brebes)”.

Skripsi ini disusun agar dapat menambah wawasan dan pemahaman terkait analisis permasalahan kualitas layanan yang sering dihadapi perusahaan jasa dalam menciptakan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Skripsi ini juga diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) di Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf serta menerima saran maupun kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis.

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB .....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7

2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Kualitas Layanan.....	11
2.2.2. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.3. Sampel.....	15
2.2.4. Uji Validitas.....	16
2.2.5. Uji Reliabilitas.....	17
2.2.6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
2.2.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	20
2.2.8. <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1. Objek Penelitian .....	26
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	26
3.2.1. Populasi .....	26
3.2.2. Sampel.....	27
3.2.3. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3. Validitas/Reliabilitas.....	29
3.3.1. <i>Face Validity</i> .....	29
3.3.2. Uji Validitas.....	29
3.3.3. Uji Reliabilitas.....	29
3.4. Variabel Penelitian.....	30
3.5. Model Analisis.....	37
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	39

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
4.1. Gambaran Umum Apotek XYZ .....	41
4.2. Hasil Analisis.....	41
4.2.1. Uji Validitas.....	42
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	47
4.2.3. Hasil Kuesioner .....	48
4.2.4. Metode CSI .....	50
4.2.5. Metode IPA.....	52
4.2.6. Metode PGCV.....	57
4.3. Pembahasan .....	59
4.3.1. Metode CSI .....	61
4.3.2. Metode IPA.....	63
4.3.3. Metode PGCV .....	70
4.4. Implikasi Manajerial .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagram IPA.....	22
Gambar 3. 1. Diagram Alir Penelitian.....	39
Gambar 4. 1. Klasifikasi Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4. 2. Klasifikasi Usia .....	49
Gambar 4. 3. Klasifikasi Jumlah Kunjungan .....	50
Gambar 4. 4. Diagram Kartesius IPA.....	54



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 2. Skala CSI.....	19
Tabel 3. 1. Skala Likert .....	28
Tabel 3. 2. Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas Kinerja .....	45
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	46
Tabel 4. 3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja .....	47
Tabel 4. 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	48
Tabel 4. 5. Hasil Pengolahan Metode CSI .....	51
Tabel 4. 6. Hasil Metode IPA .....	53
Tabel 4. 7. Hasil Metode PGCV.....	58
Tabel 4. 8. Urutan Prioritas Perbaikan .....	58
Tabel 4. 9. Rekomendasi Perbaikan.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 PROFIL APOTEK XYZ

1. 1. Gambaran Umum.....	L-1
1. 2. Visi dan Misi .....	L-2

### LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER

2. 1. Lembar Kuesioner.....	L-3
2. 2. Hasil Kuesioner Kinerja.....	L-7
2. 3. Hasil Kuesioner Kepentingan .....	L-11
2. 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Tangible</i> .....	L-15
2. 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i> .....	L-16
2. 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	L-17
2. 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i> .....	L-18
2. 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Empathy</i> .....	L-19
2. 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	L-20

### LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI

3. 1. Dokumentasi .....	L-21
3. 2. Surat Pernyataan Kesiediaan Tempat Penelitian .....	L-22
3. 3. Surat Pernyataan Mencantumkan Nama Perusahaan.....	L-23
3. 4. Surat Pernyataan Telah Melakukan <i>Face Validity</i> .....	L-24
3. 5. Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Narasumber .....	L-25
3. 6. Surat Pernyataan Telah Melakukan Wawancara .....	L-26
3. 7. Transkrip Wawancara .....	L-27

**Analisis Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan  
dengan Metode *Customer Satisfaction Index, Importance Performance  
Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value*  
(Studi Kasus: Apotek XYZ, Brebes)**

**Maulida Yuniati (20106060037)**

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

---

**ABSTRAK**

Apotek menjadi sarana distribusi kefarmasian dan alat kesehatan dengan jumlah terbanyak di Indonesia. Kualitas layanan menjadi salah satu strategi dalam menghadapi persaingan antar apotek. Kualitas layanan dipengaruhi oleh hasil evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Apotek XYZ adalah salah satu layanan kefarmasian yang terletak di kecamatan Bantarkawung, kabupaten Brebes. Sejak awal tahun 2024 terjadi penurunan jumlah pelanggan harian, yaitu yang awalnya sekitar 150 pelanggan per hari menjadi sekitar 100-120 pelanggan per hari. Beberapa keluhan dirasakan pelanggan terkait kualitas layanan di apotek XYZ. Penelitian di apotek XYZ dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 80 responden. Analisis kualitas layanan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang sudah dicapai dan mengidentifikasi atribut layanan yang harus diperbaiki serta menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan di apotek XYZ. Penelitian dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa apotek XYZ mencapai parameter kepuasan pelanggan pada kategori puas dengan nilai sebesar 74,67%. Kemudian terdapat atribut layanan di apotek XYZ yang harus segera diperbaiki, yaitu jumlah petugas memadai dan berpenampilan rapi (T7), antusiasme petugas dalam melayani pelanggan (S2), ketersediaan obat yang diminta pelanggan (A2), kemampuan petugas memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan (E2). Atribut layanan yang menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan yaitu antusiasme petugas dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, beberapa hal terkait kebutuhan dan kenyamanan bekerja penting diperhatikan agar petugas kefarmasian memiliki perasaan semangat bekerja dalam melayani pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value*

***Analysis of Service Quality in Efforts to Improve Customer Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis and Potential Gain In Customer Value Methods  
(Case Study: Apotek XYZ, Brebes)***

**Maulida Yuniati (20106060037)**

*Department of Industrial Engineering  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sunan Kalijaga Yogyakarta*

---

**ABSTRACT**

*Pharmacies are the largest distribution facility for medicines and medical devices in Indonesia. Service quality is one of the strategies in facing competition which is influenced by customer satisfaction evaluation. XYZ Pharmacy is a pharmaceutical service located in Bantarkawung district, Brebes regency which has experienced a decrease in the number of daily customers, from 150 customers to 100-120 customers in 2024. There are several customers complaining about the quality of service at XYZ pharmacy. Research at XYZ pharmacy was conducted to increase customer satisfaction with service quality. Data collection was carried out using a questionnaire by 80 respondents. Analysis is carried out based on customer satisfaction that has been achieved and identifying service attributes that must be improved using the Customer Satisfaction Index method, Analysis of the Importance of Performance and Potential Profits in Customer Value. The results of the study show that pharmacy XYZ has customer satisfaction parameters in the satisfied category with a score of 74,67%. Then there are service attributes at pharmacy XYZ that must be improved immediately, namely the number of officers who are adequate and neat in appearance (T7), the enthusiasm of the officers in serving customers (S2), the availability of drugs requested by customers (A2), the ability of officers to provide good, friendly and polite service (E2). Then several things related to work comfort are important to pay attention to because the enthusiasm of officers in serving customers (S2) is a service attribute that is a top priority to improve in XYZ pharmacy.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Apotek menjadi sarana distribusi kefarmasian dan alat kesehatan dengan jumlah terbanyak di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2023). Apotek merupakan salah satu layanan kesehatan di Indonesia yang menjadi tujuan ketika masyarakat membutuhkan obat-obatan atau konsultasi kesehatan (Widiyanto *et al.*, 2023). Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia 2022 terdapat 32.282 apotek yang bersaing di Indonesia. Kualitas layanan menjadi salah satu strategi dalam menghadapi persaingan antar apotek (Hana, 2022). Kualitas layanan mempengaruhi hubungan pelanggan dengan perusahaan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang (Asraini, 2019). Penelitian Agustina (2021) menjelaskan bahwa kualitas layanan dalam kefarmasian dipengaruhi oleh hasil evaluasi kepuasan pasien yang dapat dievaluasi dari proses dan hasil pelayanan kefarmasian.

Adanya perubahan gaya hidup, tren kesehatan dan kemudahan akses informasi digital tentang kesehatan meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap layanan kefarmasian di apotek. Paradigma fasilitas kesehatan yang awalnya sebuah kebutuhan berubah menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat (Akhmad *et al.*, 2019). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 76 tahun 2016, fasilitas kesehatan yang awalnya berorientasi terhadap produk (*drug oriented*) telah bergeser menjadi fasilitas kesehatan yang berorientasi terhadap pasien (*patient oriented*). Fenomena tersebut menggambarkan pentingnya kualitas layanan kefarmasian bagi kepuasan pelanggan. Menurut Babić-Hodović *et al.*,

(2019), kualitas layanan menjadi indikator subjektif yang mempunyai pengaruh besar terhadap persaingan apotek. Penelitian Marantika *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang buruk terhadap suatu layanan di apotek menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang harus diperhatikan dalam menghadapi persaingan.

Apotek XYZ adalah salah satu layanan kefarmasian yang terletak di kecamatan Bantarkawung, kabupaten Brebes yang beroperasi pada jam 07.00-21.00 WIB. Apotek XYZ menjual berbagai macam obat-obatan dan juga produk kecantikan. Apotek ini menyediakan layanan obat dengan resep dokter dan non resep (swamedikasi). Selain itu, apotek ini juga menyediakan layanan dokter dan layanan cek kesehatan seperti cek tekanan darah, cek asam urat, cek gula darah, dan cek kolesterol.

Apotek XYZ merupakan apotek cabang kedua dari keseluruhan tiga cabang apotek yang ramai pelanggan setiap harinya. Keadaan apotek yang ramai memberikan dampak positif terhadap keuntungan yang didapat. Namun, sejak awal tahun 2024 terjadi penurunan jumlah pelanggan harian, yaitu yang awalnya sekitar 150 pelanggan per hari menjadi sekitar 100-120 pelanggan per hari. Beberapa keluhan dirasakan pelanggan terkait kualitas layanan di apotek XYZ. Saat apotek ramai, petugas melayani pelanggan dengan cepat sehingga pelanggan merasa terburu-buru dan ragu untuk bertanya terkait obat atau sakit yang dialaminya. Tidak jarang juga pelanggan harus mengantri cukup lama karena keterbatasan petugas. Pada beberapa kondisi, pelanggan harus berdiri saat

menunggu antrian karena tidak mendapatkan tempat duduk. Keterbatasan tempat parkir juga menjadi kendala bagi pelanggan yang membawa kendaraan ke apotek.

Apotek XYZ sudah berusaha memberikan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Namun, analisis kualitas layanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan. Hal-hal yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan sudah seharusnya diperhatikan oleh apotek XYZ. Penelitian Babić-Hodović *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa pentingnya melakukan penelitian terkait kualitas layanan agar dapat mengetahui kinerja yang dirasakan pelanggan sehingga membantu perusahaan untuk terus melakukan perbaikan terkait kualitas layanan yang diberikan. Pelanggan puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Penelitian terkait kualitas layanan dilakukan di apotek XYZ untuk melakukan evaluasi pelayanan berdasarkan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Penyedia jasa yang fokus melakukan perbaikan akan menumbuhkan umpan balik positif dari pelanggan karena terdapat korelasi yang kuat antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Sulistyo *et al.*, 2022).

Menurut Agustina (2021), penelitian terkait kualitas layanan dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi layanan. Penelitian terkait kualitas layanan dapat dilakukan berdasarkan hasil kuesioner pelanggan yang diolah menggunakan metode yang sesuai. Nurasih *et al.*, (2022) menjelaskan pada penelitiannya bahwa metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat mengukur kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap layanan yang sudah diberikan. Kemudian metode *Importance Performance Analysis* (IPA) membantu mengetahui bagaimana kinerja layanan yang ada dan apa yang dapat

dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui identifikasi atribut-atribut kualitas layanan. Selain itu, metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) dapat menyempurnakan hasil pengolahan metode IPA. Hasil penelitian Alifah *et al.*, (2020), menunjukkan bahwa metode PGCV membantu menentukan prioritas perbaikan berdasarkan urutan nilai indeks pada atribut-atribut layanan yang relevan sehingga perbaikan yang dilakukan lebih fokus dan terarah.

Penelitian di apotek XYZ dilakukan menggunakan metode CSI, IPA dan PGCV berdasarkan dimensi kualitas layanan. Analisis menggunakan metode CSI dilakukan agar diketahui tingkat kualitas layanan berdasarkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan atribut-atribut kualitas layanan yang relevan. Selanjutnya analisis menggunakan metode PGCV dilakukan untuk menentukan peringkat prioritas. Peringkat prioritas menjadi dasar untuk melakukan upaya perbaikan kualitas layanan di apotek XYZ dengan menganalisis potensi keuntungan setiap atribut layanan yang diharapkan pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, didapatkan rumusan masalah berikut:

1. Apa parameter kepuasan pelanggan yang sudah dicapai apotek XYZ?
2. Apa saja atribut layanan yang harus diperbaiki di apotek XYZ?
3. Apa atribut layanan yang menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan?
4. Apa rekomendasi untuk perbaikan atribut layanan yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di apotek XYZ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian di apotek XYZ, yaitu:

1. Menghitung nilai kepuasan pelanggan keseluruhan yang sudah dicapai apotek XYZ.
2. Menganalisis atribut layanan yang harus diperbaiki di apotek XYZ.
3. Menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan.
4. Menentukan rekomendasi untuk perbaikan atribut layanan yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di apotek XYZ.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian di apotek XYZ adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di apotek XYZ.
2. Memberikan informasi mengenai atribut layanan yang harus diperbaiki di apotek XYZ.
3. Membantu mengetahui atribut layanan yang menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan.
4. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan atribut layanan yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di apotek XYZ.

### **1.5. Batasan Penelitian**

Penelitian di apotek XYZ memiliki batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian tidak melibatkan pihak manajemen, sehingga penilaian pihak manajemen terhadap kualitas layanan tidak termasuk data penelitian.

2. Faktor kepuasan pelanggan yang diukur berdasarkan kualitas layanan sehingga faktor harga, kemudahan, dan lainnya diabaikan.
3. Penilaian responden meliputi layanan pembelian produk dan cek kesehatan oleh petugas kefarmasian sehingga layanan dokter diabaikan.
4. Hasil kuesioner dipengaruhi mood, harapan, dan pengalaman pribadi responden sehingga variabilitas tersebut dapat mengurangi akurasi metode.
5. Hasil penelitian hanya valid untuk satu cabang apotek, yaitu cabang kedua.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan karya tulis hasil penelitian terbagi menjadi lima bab. Bab satu memuat latar belakang permasalahan yang mendorong terlaksananya penelitian, rumusan masalah yang merupakan inti permasalahan yang dibahas, tujuan diadakannya penelitian, manfaat yang didapat dari penelitian, batasan masalah yang mengungkapkan hal-hal yang membatasi penelitian serta sistematika penulisan yang menjelaskan tentang gambaran bab-bab secara singkat. Bab dua menyajikan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai pendukung penelitian dan landasan teori sebagai acuan dalam menyelesaikan masalah penelitian yang dibahas. Kemudian, bab tiga menguraikan metode penelitian yang memuat objek penelitian, metode pengumpulan data, validitas/reliabilitas, variabel penelitian, model analisis yang digunakan dan diagram alir penelitian. Selanjutnya, bab empat menyajikan hasil analisis dan pembahasan berdasarkan proses pengumpulan dan pengolahan data. Terakhir, bab lima berisi kesimpulan yang menjawab rumusan masalah berdasarkan hasil analisis serta saran untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian yang dilakukan maka dapat didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Apotek XYZ memiliki parameter kepuasan pelanggan pada kategori puas dengan nilai sebesar 74,67%.
2. Atribut layanan di apotek XYZ yang harus diperbaiki, yaitu:
  - a. Jumlah petugas memadai dan berpenampilan rapi.
  - b. Antusiasme petugas dalam melayani pelanggan.
  - c. Ketersediaan obat yang diminta pelanggan.
  - d. Kemampuan petugas memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan.
3. Atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu antusiasme petugas dalam melayani pelanggan.
4. Rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan antusiasme petugas kefarmasian, yaitu:
  - a. Memberikan pengetahuan kepada petugas kefarmasian terkait standar pelayanan, standar kompetensi dan kode etik yang berlaku.
  - b. Apoteker membantu memenuhi kebutuhan akan pengembangan diri petugas kefarmasian, baik melalui pelatihan, seminar, *workshop*, pendidikan berkelanjutan atau mandiri.
  - c. Membuat pembagian tugas harian yang jelas terkait proses pengadaan, penerimaan dan penyimpanan obat serta pencatatan dan pelaporan aktivitas kefarmasian.

- d. Menyediakan fasilitas kerja yang nyaman, yaitu menyediakan ruang khusus untuk istirahat di jam istirahat serta menyediakan tempat duduk dan meja untuk istirahat ketika menunggu pelanggan datang atau untuk melakukan kegiatan pencatatan.
- e. Menyediakan layanan untuk penilaian kepuasan pelanggan, baik secara sukarela atau menjadi program rutin untuk evaluasi mutu layanan di apotek XYZ.

## 5.2. Saran

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan pada hasil penelitian ini. Oleh karena itu, penulis memaparkan beberapa saran untuk perbaikan pada penelitian mendatang, yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan sampel dari 1 cabang apotek XYZ karena terkendala perizinan, waktu dan biaya dalam penyebaran kuesioner sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan sampel dari ketiga cabang agar hasilnya dapat digeneralisasikan untuk semua cabang apotek XYZ.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan skala penilaian dalam rentang yang lebih panjang untuk meminimalisir kecenderungan responden yang memberikan penilaian yang positif atau netral.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain selain kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan agar hasilnya lebih sempurna dan dapat dijadikan bahan perbandingan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. D. W. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Apotek Kimia Farma Gedangan*. Akademi Farmasi Surabaya.
- Akhmad, A., Dirga, Mukaromah, S. K., Adliani, N., & Sukarasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86–98.
- Al Cholili, A. Q. C., & Kancana, S. (2023). Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Paradigma: Masalah Sosial, Politik Dan Kebijakan*, 27(1), 2023. <https://doi.org/10.31315/Vol>
- Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran IPA dan Indeks PGCV untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Statistika*, 8(2).
- Altuntas, S., Dereli, T., & Erdoğan, Z. (2022). Evaluation of service quality using SERVQUAL scale and machine learning algorithms: a case study in health care. *Kybernetes*, 51(2), 846–875. <https://doi.org/10.1108/K-10-2020-0649>
- Asraini, D. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk PT. Nusantara Surya Sakti Sumbawa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <http://jurnal.uts.ac.id>
- Babić-Hodović, V., Arslanagić-Kalajdžić, M., Banda, A., & Sivac, A. (2019). IPA and SERVPERF quality conceptualisations and their role in hotel services satisfaction. *Tourism and Hospitality Management*, 25(1). <https://doi.org/10.20867/thm.25.1.4>
- Banin, Q. A., Eliyana, A., & Latifiyah, E. R. (2020). Enhancing Employee Performance With Work Motivation As A Mediation Variable. *Sys Rev Pharm*, 11(9), 333-346.
- Budiarto, B. W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 5(1), 48–57.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dewi, S. K., Putri, A. R. C., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 67. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>

- Hamzah, A. A. bin, & Shamsudin, M. F. (2020). Why Customers Satisfaction Is Importance To Business? *Journal of Undergraduate Social Science & Technology*, 2(1), 2710–6918. [www.jusst.abrn.asia](http://www.jusst.abrn.asia)
- Hamzah, A. A. bin, & Shamsudin, M. F. (2022). An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus. *Journal of System and Management Sciences*, 12(3), 25–50. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2022.0302>
- Hana, H. M. (2022). Customer Satisfaction Analysis through Service Quality for Service Strategy Improvement Mutiareads. *Management Analysis Journal*, 11(1), 40–45. <http://maj.unnes.ac.id>
- Kurnianto, A., & Saud, H. Y. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan Servqual (Service Quality) (Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana). *Teknik Industri*, 11(2), 81–88.
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Mai, S., & Cuong, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Marantika, D., Wijayanto, D., & Prima, F. (2022). Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Best Pontianak. *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(1), 66–73. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1749>
- Munoz, C., Laniado, H., & Córdoba, J. (2020). Development of a robust customer satisfaction index for domestic air journeys. *Research in Transportation Business and Management*, 37. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100519>
- Nanda, A. B. S., & Jatmiko. (2024). Pengaruh Manajemen Kinerja, Antusiasme, Motivasi, dan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(2), 12-32.
- Nilda, M. J. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*.
- Nugraha, N., Selamat, S., & Iriani, J. (2018). Importance of Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value's of Service Quality in Hospitals. *Atlantis Press*, 307(1). [www.onlinedoctranslator.com](http://www.onlinedoctranslator.com)
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode Customer

- Service Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). *Math Vision*, 04(01), 19–29.
- Octorio, J. G., Prawatya, Y. E., & Anggela, P. (2023). Pengukuran Kualitas Pelayanan pada Apotek X di Kecamatan Sengah Temila dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 7(2), 160–166.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, S., Valarie, A. Z., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Pramono, S. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analisis (IPA) (Studi Kasus Pada SBM Cabang Besi Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Rasmawan, R., & Erlina. (2021). Pengembangan Aplikasi E-Book Elektrokimia Berbasis Android Untuk Menumbuhkan Self-Directed Learning Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Sains Indonesia*, 9(3), 346–362. <https://doi.org/10.24815/jpsi.v9i3.20072>
- Saputra, M, W. O., Tjiptasurasa., & Utamingrum, W. (2019). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Persepsi Masyarakat Mengenai Peran Apoteker di Apotek Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Setyaningsih, I., & Widagdo, M. B. F. (2023). Service Performance of Indonesian Private Hospitals: An Empirical Study Using the SERVPERF and IPA Approach. *KINERJA*, 27(2), 294–304. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v27i2.7825>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v6i2.1938>
- Ulhaq, F. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan M Squal dengan Metode Customer Satisfaction Index(CSI) Dan Point Gain In Customer Values (PGCV)*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran.

- Utama, I. D. A. G. A., & Kusuma, A. A. G. A. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6468. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p05>
- Wahyudin, M., Chen, C. C., Yuliando, H., Mujahidah, N., & Tsai, K. M. (2024). Importance-performance and potential gain of food delivery apps: in view of the restaurant partner perspective. *British Food Journal*, 126(5), 1981-2003. <https://doi.org/10.1108/BFJ-11-2022-1003>
- Warsina, I. (2020). *Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Toko Harian Maju Saiyo di Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Wati, S. (2023). *Analisis Pengaruh Suasana Toko, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Mila Grosir Solo*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said.
- Widiyanto, R., Brahmono, U. A., Handono, B. D., & Martin, A. Y. (2023). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Narogong Bulan April 2022. *AKFARINDO*, 8(2), 115–123.
- Wirawan, N., Indriani, S., & Kiswandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3(2), 160–165.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>