

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN OBAT
TANPA RESEP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK LABORA FARMA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Orce Y. Tabais

21020067

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN RETAIL
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Orce Y. Tabais

NIM : 21020067

Program Studi : S1 Sarjana Manajemen Retail

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Labora Farma.

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 referensi. Saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, November 2022

Yang menyatakan

Orce Y. Tabais

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Labora Farma”.

” telah mendapat persetujuan dari pembimbing.

Yang disusun oleh:

Nama : Orce Y. TABAIS
NIM : 21020067
Program Studi : S1 Sarjana Manajemen Retail

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Ir. Edi Cahyono, M.M.
NIK. 113.00115

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat tanpa Resep di Apotek Labora Farma” ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa pada tanggal...dan telah memenuhi syarat lulus, dengan Dewan Penguji terdiri dari:

Ketua

Anggota

.....

NIK.....

.....

NIK.....

**Mengetahui,
Ketua STIB Kumala Nusa**

Anung Pramudyo, S.E., M.M.
NIP. 197802042005011002

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan rahmat-Nya selama penulis menempuh pendidikan di kampus STIBSA Yogyakarta dari awal hingga akhir perkuliahan. Selain itu penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan Skripsi:

1. Sembah syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Bapa untuk penyertaan dan kasih-Nya selama hidup saya, terkhususnya selalu memberikan saya kesehatan, kesabaran, kekuatan dan kelancaran serta kemudahan selama perkuliahan ini.
2. Bapak dan Mama selaku orang tua saya yang selalu menyayangiku, mendukung dan mendoakan dan selalu memberikan saya motivasi dengan penuh kasih secara moral dan materi semoga saya bisa jadi orang yang bermanfaat untuk keluarga terutama Bapak Marthinus Tabais Dan Mama Silarosalina Taemnanu.
3. Saudara-saudara saya Ibu Emi Tabais, Yaret Edison Tabais, Endang Balan Harlyanti Benu, kaka Veni, yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan secara penuh.
4. Untuk kamu orang yang paling terimakasih yang selalu menghibur, ada dalam susah atau senang yang selalu mengsport dan berikan semangat buat saya.

5. Untuk kamu orang yang paling baik yang selalu menghibur, memberi semangat dan dukungan kepada saya. Terimakasih untuk semua hal-hal baik yang pernah kamu berikan.
6. Untuk sahabat seperjuangan Asri Ainun Amran, Tefi Vebriani Naben, Mestriana Sanam, Yunfin Indriani, Anisa seran, Mery, dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan nama satu per satu yang turut membantu dan mendoakan saya.
7. Ir. Edi Cahyono, M.M. yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sesuai dengan waktu yang diharapkan.

MOTTO

“Perjuangan merupakan bukti bahwa engkau belum menyerah.

Peperangan selalu menyertai lahirnya suatu mujizat”.

“Manusia dapat menimbang-nimbang dalam hati, tetapi jawaban lidah berasal

daripada Tuhan. Hati manusia memikir-mikirkan jalannya,

tetapi Tuhanlah yang menentukan arah langkahnya”.

“Serahkan hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepadanya,

dan ia akanbertindak”.

(Mazmur 37:5)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar tanpa suatu halangan apapun.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, baik berupa bantuan, dorongan semangat, motivasi maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Edi Cahyono, M.M. selaku pembimbing Skripsi.
3. Seluruh Staf Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan yang telah memberikan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
4. Kedua orang tua penulis dan saudara-saudara penulis tersayang yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini .
5. Semua Pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan Skripsi ini, maupun dalam kehidupan saya.

Dalam berbagai bentuk dan sisi, penulis menyadari bahwa Skripsi yang dibuat ini pastinya belum sempurna. Oleh karena itu Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih ada kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penulisan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Amin...

Yogyakarta, 22 November 2022

Penulis

Orce Y. Tabais

ABSTRAK

Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha dalam bidang Farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan konsumen merupakan penilaian baik atau buruknya pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen. Karena selain akan mendapatkan pahala, kita juga bisa merasa lebih ikhlas dalam memberikan pelayanan yang mana hal ini bisa juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Kepuasan konsumen yang diterima dapat dilihat dengan metode *service quality* yang membagi kualitas layanan ke dalam 5 dimensi, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek. Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Labora Farma dengan jumlah sampel dari 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian dari seluruh dimensi konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Labora Farma dengan nilai sebesar 2,91. Nilai kualitas pelayanan tentang aturan pakai sebesar 2,76%, Kualitas pelayanan tentang cara penggunaan sebesar 2,82, Kualitas tentang efek samping sebesar 2,88%, Kualitas pelayanan penggunaan obat tanpa resep sebesar 2,84.

***Kata Kunci:* Pelayanan, Obat tanpa resep, Kepuasan**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Fikir	15
D. Uraian Kerangka Fikir	16

BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	18
D. Definisi Operasioanal Variabel.....	20
E. Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data	20
F. Metode Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Gambaran Umum Apotek Labora Farma	23
B. Deskripsi Data Penelitian.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	20
Tabel 4.1	Daftar pegawai Apotek Labora Farma	25
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	27
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	27
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.5	Distribusi responden tentang indikasi	29
Tabel 4.6	Distribusi responden tentang aturan pakai	30
Tabel 4.7	Distribusi responden tentang cara penggunaan.....	31
Tabel 4.8	Distribusi responden tentang efek samping	32
Tabel 4.9	Tingkat Kualitas pelayanan tentang penggunaan obat tanpa resep	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Fikir	15
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor yang mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya apotek. Apotek merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan *usaha-usaha dalam bidang Farmasi, pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat* kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama (Rini, dkk., 2006).

Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan (Kotler, 2005). Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada konsumen, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan konsumen. Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari suatu

keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan (Kotler, 2006).

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman dkk, 1994). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, demikian pula sebaliknya, dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Jasfar, 2005).

Pengukuran kualitas jasa dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Dimensi utama kualitas jasa tersebut adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tanggibles*) (Fandy Tjiptono, 2000).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bararah (2014) terhadap kualitas pelayanan di apotek Kota Yogyakarta hasilnya konsumen puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* dan *Empathy*. Sedangkan

pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability* konsumen belum puas terhadap kualitas pelayanan karena konsumen beranggapan kinerja apotek masih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen.

Tindakan pengobatan sendiri dibutuhkan penggunaan obat yang tepat atau rasional. Obat yang dipilih harus tepat dan benar cara penggunaannya seperti aturan pemakaian, cara pemberian, pengaturan dosis yang sesuai dengan pemakaiannya dan tetap waspada terhadap kemungkinan efek samping yang tidak diinginkan (Nurulita dan Siswanto, 2003).

Penelitian ini saya lakukan di apotek Labora Farma Jakarta Barat karena apotek ini berlokasi pada masyarakat yang ramai oleh karena itu terdapat banyak konsumen yang datang. Apotek Labora Farma ini juga belum pernah ada penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep sebelumnya, sehingga perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya, sehingga kalau hasilnya konsumen belum puas maka bisa memperbaiki untuk pelayanannya lebih baik, dan apabila pelayanannya sudah puas, akan tetap bertahan dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga terdapat kualitas pelayanan yang lebih berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek Labora Farma. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di apotek dan dapat

melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

“Apakah Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Tanpa Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

“Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembelian obat tanpa resep terhadap kepuasan konsumen”.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan apotek dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, sehingga tingkat kepuasan konsumen meningkat dan diharapkan jumlah konsumen dapat terus meningkat setiap bulan.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembang ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang Binis Kesehatan dan manajemen apotek pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Konsumen diapotek.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Labora Farma. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2007), kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal tersebut dikarenakan pihak yang dilayani adalah yang menikmati layanan berdasarkan harapan dan kepuasan mereka (Lestari, 2016:10).

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005:122), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) (Erviana, 2013:13–14) sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi:

- a) Fasilitas yang menarik
 - b) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
 - c) Kelengkapan peralatan
 - d) Penampilan karyawan
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi:
- a) Memberikan pelayanan sesuai janji
 - b) Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan
 - c) Memberikan pelayanan tepat waktu
 - d) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya, meliputi:
- a) Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
 - b) Kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen
 - c) Penanganan keluhan pelanggan
 - d) Siap dan tanggap untuk menangani respon dan permintaan konsumen.

- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para *contact personal*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi:
- a) Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
 - b) Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen
 - c) Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan
- 5) Empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi:
- a) Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan
 - b) Memberikan perhatian individu kepada konsumen
 - c) Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengar saran dan keluhan dari pelanggan.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kelekatan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi (Kotler, 2002).

Dalam memberikan pelayanan hendaknya kita niatkan untuk menolong orang lain. Karena selain akan mendapatkan pahala, kita juga bisa merasa lebih ikhlas dalam memberikan pelayanan yang mana hal ini bisa juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.

- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Supranto, 2006).

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi/perbaikan (Supranto, 2006).

Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit mempertahankan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor penentu kesetiaannya terhadap apotek (Anief, 2000). Mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap apotek adalah lebih sulit. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang menentukan. (Supranto, 2006). Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu:

- a. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit.

Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.

- b. Kualitas pelayanan terhadap konsumen. konsumen akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Merupakan komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti : karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut.
- d. Harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan.
- e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut (Anief, 2000).

3. Obat Tanpa Resep

Menurut Syamsuni (2007) obat tanpa resep merupakan obat-obatan yang digunakan dalam upaya swamedikasi. Obat ini dikonsumsi

untuk menangani gejala ringan yang dianggap tidak membutuhkan konsultasi pada dokter, seperti demam, flu, atau batuk ringan. Banyak orang yang menggunakan obat-obatan yang dijual bebas tanpa mencari penyebab penyakitnya. Mengonsumsi obat-obatan jenis ini dapat membahayakan kesehatan jika tidak dikonsumsi dalam takaran yang tepat atau dalam jangka panjang yang tepat.

Berdasarkan undang-undang (Depkes RI, 2008), tentang hal ini, dalam rangka meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menolong diri dan mengatasi masalah kesehatan secara, aman, tepat, dan rasional, pemerintah menetapkan obat yang dapat diserahkan tanpa resep harus memenuhi kriteria:

- a. Tidak dikontraindikasikan untuk penggunaan pada wanita hamil, anak dibawah usia 2 tahun dan orang tua diatas 65 tahun.
- b. Pengobatan sendiri dengan obat yang dimaksud tidak memberikan resiko pada kelanjutan penyakit.
- c. Penggunaannya tidak menggunakan cara atau alat khusus harus dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- d. Penggunaannya diperlukan untuk penyakit yang prevalensanya tinggi diindonesia.
- e. Obat yang dimaksud memiliki resiko khasiat keamanan yang tepat dipertanggungjawabkan untuk pengobatan sendiri.

Berdasarkan dua kriteria diatas, kelompok obat yang baik digunakan untuk pengobatan sendiri adalah obat-obat yang termasuk dalam:

- a. Obat *Over the Counter* (OTC) dan
- b. Obat Wajib Apotek (OWA).

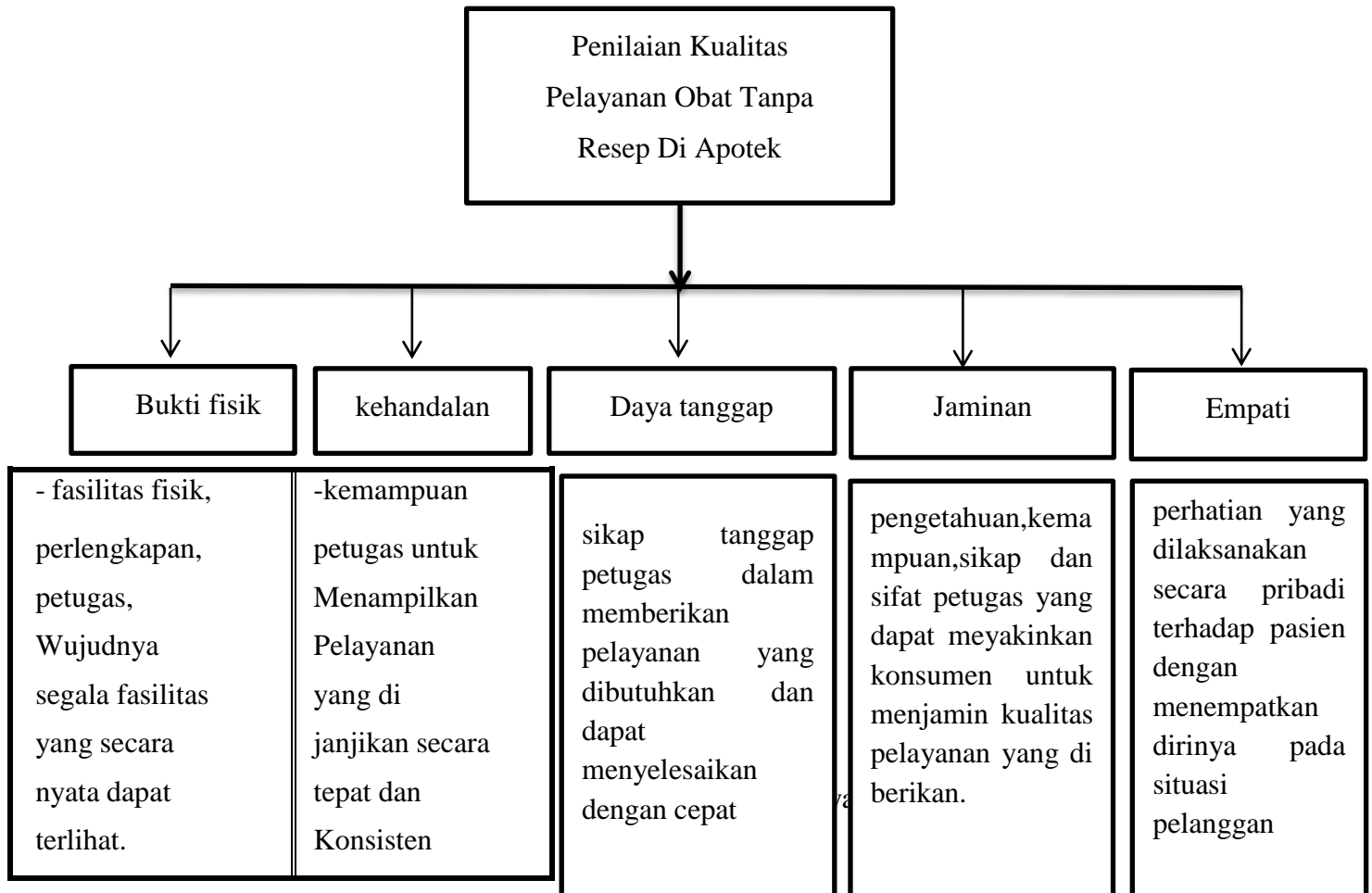
B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan serta sebagai bahan perbandingan dan kajian. Dari hasil pencarian informasi di database penelitian, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian lainnya mengenai kualitas pelayanan, diantaranya oleh Adiningsih *et al.* (2015), Tu Ye *et al.* (2011) dan Bararah (2014) yang menyatakan bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas artinya menyesuaikan dengan harapan konsumen secara konsisten. Penilaian mengenai tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana konsumen merasakan layanan yang diberikan dalam hubungannya dengan apa yang mereka harapkan (Pratiwi, 2013).

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Roza *et al* (2016) dimana pada penelitiannya membahas mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek dan tingkat pengetahuan konsumen mengenai standar pelayanan kefarmasian yang berlaku. Penelitian tersebut dilaksanakan di Kota Depok, provinsi Jawa Barat, pendekatan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari pengisian kuisisioner yang disebarakan kepada responden sedangkan data sekunder didapatkan dari dari studi pustaka dan dari website instansi terkait, seperti Dirjen Bina Farmasi dan Alkes, Dinas Kesehatan Kota Depok, IAI (Ikatan Apoteker Indonesia), BPS, WHO, jurnal, prosiding dan lain-lain. Teknik pengambilan data pada penelitian ini melalui pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* dilakukan pada konsumen apotek yang berdomisili di tiga kecamatan di Kota Depok. Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis gap dengan metode Servqual (*Service quality*), perhitungan indeks kepuasan pelanggan (CSI), analisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan (IPA), dan identifikasi tingkat pengetahuan responden terhadap pelayanan kefarmasian diapotek. Penelitian tersebut menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu bahwa tingkat kepuasan konsumen yang diwakili oleh responden pada penelitian masih di bawah kategori “puas”, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang mengacu pada standar pelayanan kefarmasian di apotek tahun 2014 yang diberikan oleh Apoteker kepada konsumen belum maksimal.

C. Kerangka Fikir



Gambar 2.1
Kerangka Fikir

D. Uraian Kerangka Fikir

1. Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Labora Farma yang terdiri dari 5 dimensi, setiap dimensi ada beberapa pertanyaan untuk menilai kualitas pelayanan. Dimensi pertama adalah dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkaitan dengan kemampuan petugas apotek untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Dimensi kedua adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang berkaitan dengan sikap tanggap petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat. Dimensi ketiga adalah dimensi *assurance* (jaminan) yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu pengetahuan, sikap, dan sifat petugas apotek yang dapat meyakinkan konsumen untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi keempat adalah dimensi *empathy* (empati) yang berkaitan dengan perhatian petugas apotek yang dilaksanakan secara pribadi terhadap konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi konsumen. Dimensi kelima adalah dimensi *tangible* (bukti fisik) yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, wujudnya segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:8). Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2017:35), metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variable yang berdiri sendiri atau variable bebas) tanpa membuat perbandingan variable itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun Lokasi penelitian adalah Apotek Labora Farma yang beralamat di Ruko Puri Gardenia Blok. A.1 No.2, RT.002 RW.014, Pegadungan, Kalideres, Jakarta Barat, 1830. bergerak dibidang distribusi obat dan pedagang besar farmasi. Waktu penelitian yang digunakan kurang lebih dua bulan lamanya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang di Apotek Labora Farma. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung untuk menerima obat tanpa resep di apotek Labora Farma pada Bulan September 2022 untuk penarikan sampel konsumen menggunakan teknik *purposive sampling*.

2. Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, *Purposive sampling* adalah salah satu teknik non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi sampel subyek penelitian pada penelitian ini adalah: Konsumen yang menyatakan bersedia menjawab kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria eksklusi sampel subyek penelitian pada penelitian ini adalah : Pasien yang

menerima pelayanan obat tanpa resep namun obat tidak tersedia di apotek atau harus mengambil obat di apotek lain.

a. Besar Sampel

Besar sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Isac Michel untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui. Berikut ini rumus yang dipergunakan (Sireger, 2013).

$$n = \frac{(Z \alpha/2)^2 p q}{e^2}$$

e^2 = keteran

n = sampel

p = pupulasi $q = 1-p$

z = tingkat kepercayaan/signifikan

e = margin of error

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97$$

Dengan menetapkan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $e = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang responden.

Pembulatan ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* atau tidak memenuhi kriteria.

D. Definisi Operasioanal Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Skala
Profil obat tanpa resep	Obat-obatan tanpa resep dokter yang digunakan oleh masyarakat umum meliputi obat bebas, obat Jakarta Barat bebas terbatas, dan obat wajib apotik.	Nominal
Tingkat pengetahuan	Tinggi rendahnya pemahaman masyarakat umum Jakarta Barat tentang penggunaan obat tanpa resep berdasarkan tingkatan baik, cukup, kurang.	Ordinal
Indikasi obat	Kegunaan suatu obat pada suatu kondisi penyakit oleh masyarakat umum Jakarta Barat	Ordinal
Aturan pakai obat	Obat yang digunakan dengan pembagian waktu yang tepat baik untuk obat dalam maupun obat luar oleh masyarakat umum Jakarta Barat	Ordinal
Penggunaan obat tanpa resep	Pemilihan serta penggunaan obat yang tepat oleh masyarakat umum Jakarta Barat	Ordinal
Efek samping obat	Efek yang tidak diinginkan yang terjadi pada dosis normal yang berhubungan dengan sifat farmakologinya oleh masyarakat umum Jakarta Barat	Ordinal

E. Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data

1. Prosedur Penelitian

- a. Peneliti melakukan perizinan dan survei ke Apotek Labora Farma.
- b. Peneliti melakukan skrining untuk memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian berdasarkan hasil *survey* yang telah didapatkan.
- c. Pengumpulan data untuk pelaksanaan analisis data penelitian.

- d. Penelitian meminta kesediaan konsumen untuk bersedia menjadi responden.
- e. Pengolahan data.
- f. Pembuatan laporan hasil penelitian dan pembahasan.

2. Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode *survey*, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara penelitian dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode *survey* yaitu teknik kuesioner (Indriantoro, Supomo 2002).

Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati yang menggunakan metode *SERVQUAL* (Umar 2003).

Penelitian dilakukan setiap hari, hari Senin sampai hari Minggu. Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagi secara langsung kepada responden setelah selesai dilayani oleh petugas apotek. Responden yang mengisi kuesioner merupakan responden yang bersedia mengisi kuesioner tanpa ada paksaan.

F. Metode Analisis Data

Tujuan dilakukan analisis data adalah memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian dan memperoleh kesimpulan secara umum dari penelitian yang merupakan kontribusi dalam pengembangan ilmu yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2010).

Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan table dan grafik untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan farmasi oleh konsumen tentang pelayanan obat tanpa resep yang diberikan oleh petugas apotek Labora Farma.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Apotek Labora Farma

1. Sejarah Apotek Labora Farma

Apotek Labora farma didirikan pada tanggal 01 September 1995, yang beralamat di Ruko Puri Gardenia Blok. A.1 No.2, RT.002 RW.014, Pegadungan, Kalideres, Jakarta Barat, 1830. Hingga seiring berjalannya waktu dan perkembangan serta pertumbuhan apotek yang sangat pesat, pemilik apotek membuka cabang apotek lain yaitu:

Apotek Labora Jaya yang beralamat di Ruko Taman Semanan sIndah, Jln. Dharma Kencana No. 6, RT.007/RW.007, Duri Kosambi, Kec. Cengkareng, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11750. Apotek Kalideres yang beralamat di Jln. Raya Peta Selatan, Kalideres, RT.007/RW.11, Kalideres, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta, 11840. Setelah beberapa tahun menjalankan usaha (apotek) dan dengan adanya peraturan-peraturan baru tentang pendistribusian obat sehingga tepat pada tanggal 16 Juni 2013 pemilik apotek mendirikan Apotek Labora Farma sehingga semua usaha yang dimiliki oleh pemilik berada dibawa naungan apotek dengan ruang lingkup kegiatan perusahaan meliputi usaha dalam bidang distribusi dan perdagangan besar Farmasi.

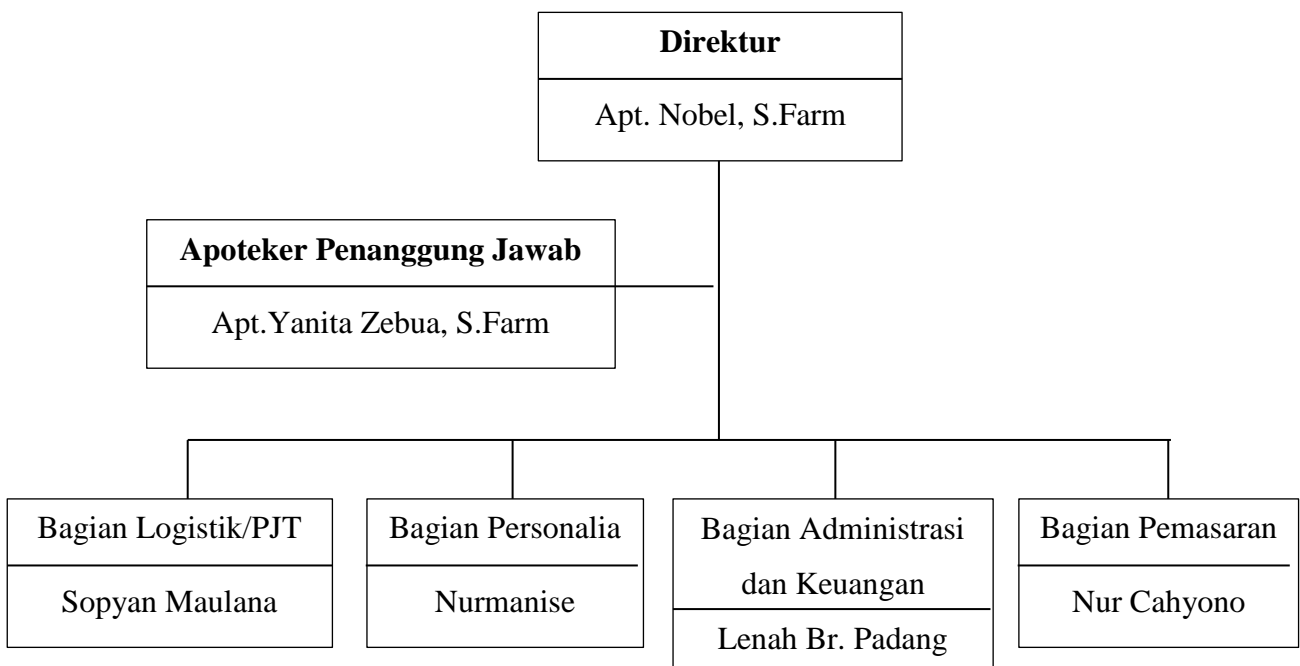
2. Visi-Misi

- a. Visi dari apotek ini adalah: Menjadi Perusahaan distribusi Nasional yang terkemuka dan dapat dipercaya.

b. Misi dari apotek ini adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan dengan baik dan tulus, dengan menyediakan produk yang aman dan berkualitas.
- 2) Mengelola perusahaan secara baik dengan dukungan dari Sumber Daya Manusia yang Profesional.
- 3) Memastikan proses bisnis berjalan dengan baik, berintegritas tinggi untuk memaksimalkan efisiensi.
- 4) Memastikan Perusahaan untuk dapat memberikan nilai tambah dan manfaat bagi seluruh stakeholder.

3. Struktur Organisasi Apotek Labora Farma



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

4. Sumber Daya Manusia (Personalialia)

Dibawah ini penulis sajikan tabel yang berisikan jumlah data pegawai di Apotek Labora Farma.

Tabel 4.1

Daftar pegawai Apotek Labora Farma

No	Nama Lengkap	Jabatan	Tempat, Tanggal Lahir	Alamat Rumah	Nomor Telepon	Status Kerja
1.	Apt. Nobel, S.Farm	Direktur	Ambon, 27 Desember 1982	Citra Garden 7 Blok E. 19/9, RT.007/RW011, Kel. Kalideres, Jakarta Barat	081292 94031	Aktif
2.	Apt. Yanita Zebua, S.Farm	Apoteker Penanggung Jawab	Tetehosi, 07 Januari 1996	Jl. Trisula No.43E, RT.006/RW.010, Kel.Tegal Alur, Kec. Kalideres, Jakarta Barat	082276 305267	Aktif
3.	Sopyan Maulana	Bagian Logistik/PJT	Tangerang, 04 November 1989	KP. Pangkalan, RT.006/RW.007, Kel. Semanan, Kec. Kalideres, Jakarta Barat	085673 38362	Aktif
4.	Nurmanise	Bagian Personalialia	Solok, 16 September 1965	Sumur Bor, RT.003/RW.012, Kel. Kalideres, Kec. Kalideres, Jakarta Barat	087877 760226	Aktif
5.	Lenah Br. Padang	Bagian Administrasi dan Keuangan	Indramayu, 10 Oktober 1984	Jl. Kenanga no.1, RT.049/RW.007, Kel. Jatibarang, Kec. Jatibarang	082114 880268	Aktif
6.	Nur Cahyono	Bagian Pemasaran/GM	Ponorogo; 04 Februari 1991	Dukuh Sambu, RT.001/RW.006, Kel.Ngrayun, Kec.Ngrayun	085888 139678	Aktif

Sumber: data sekunder diolah (2023). Apotek Labora Farma

5. Fasilitas/Sarana dan Prasarana

Apotek Labora Farma untuk saat ini telah memiliki fasilitas yang memadai antara lain:

- a. Bangunan, ruang kerja beserta fasilitas yang berhubungan.
- b. Peralatan proses seperti motor, mobil, dan *chiller* (lemari pendingin)
- c. Sarana pendukung seperti transportasi, dan komunikasi.

B. Deskripsi data penelitian

1. Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Kepuasan responden juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pangkat, jenis kelamin, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, pekerjaan, usia, (Sumarwanto, 1994).

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 100 orang responden, dimana dari 100 kuesioner dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut.

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi jenis kelamin sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1	Laki-laki	50	50
2	Perempuan	50	50
	Jumlah	100	100

(Sumber: Data Primer penelitian 2023).

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa pada penelitian ini responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 50%, dan responden yang berjenis laki-laki sebesar 50%, dan jumlah responden perempuan dan laki-laki memiliki jumlah yang sama. Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi pekerjaan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1	PNS/TNI/POLRI	2	2
2	Pegawai Swasta	18	18
3	Wiraswasta	17	17
4	Pelajar/Mahasiswa	63	63
	Jumlah	100	100

(Sumber: Data Primer penelitian 2023)

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang atau 2%, sebagai pegawai swasta sebanyak 13 orang atau 13%,

lain lain sebanyak 17 orang atau 17%, wiraswasta 17 orang atau 17%, dan pelajar/mahasiswa sebanyak 63 orang atau 63%. Selama melakukan penelitian di apotek Labora Farma karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh mahasiswa/mahasiswi, hal ini mungkin disebabkan karena apotek Labora Farma terletak di kawasan kos-kosan mahasiswa sehingga banyak mahasiswa yang berkunjung.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1	18-20	16	16
2	21-25	64	64
3	26<	24	24
Jumlah	100	100	100

(Sumber: Data Primer penelitian 2023).

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada penelitian ini responden yang berusia 18-20 sebesar 16%, dan responden yang berusia 21-25 sebesar 64%, dan jumlah responden yang berusia 26< sebesar 24%. Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi Usia sebagaimana pada tabel berikut.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat tanpa Resep terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Labora Farma

a. Kualitas Pelayanan Pembelian Obat tanpa Resep tentang Indikasi

Kualitas pelayanan tentang indikasi dalam pembelian obat tanpa resep dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5
Distribusi responden tentang indikasi

Pertanyaan	Keterangan				Frekuensi	Persentase (%)
	SS.4	S.3	TS.2	STS.1		
1	35	38	10	17	291	2.91
2	40	29	7	24	285	2.85
3	29	36	12	23	271	2.71
4	32	35	9	24	275	2.75

(Sumber: Data Primer penelitian 2023).

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat kualitas pelayanan tentang indikasi obat tanpa resep kategori sangat setuju 2,91% dan kategori setuju 2,85%. Responden mengetahui dengan baik tentang indikasi obat yaitu pengertian dari indikasi adalah kegunaan dari suatu obat dan indikasi dari paracetamol adalah obat yang digunakan untuk mengobati demam dan sakit kepala. Namun masih ada beberapa yang kurang mengetahui tentang indikasi yang terdapat pada kemasan obat berisi tentang keterangan penyakit yang dapat diobati.

b. Kualitas Pelayanan tentang aturan pakai

Pada indikator aturan pakai, dapat diketahui pengetahuan masyarakat tentang aturan pakai obat. Pengetahuan masyarakat tentang aturan pakai obat dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6
Distribusi responden tentang aturan pakai

Pertanyaan	Keterangan				Frekuensi	Persentase (%)
	SS.4	S.3	TS.2	STS.1		
1	31	35	13	21	276	2.76
2	27	41	12	20	275	2.75
3	34	36	9	21	283	2.83
4	34	34	14	18	284	2.84

(Sumber: Data Primer penelitian 2023).

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan responden tentang aturan pakai obat tanpa resep kategori baik sebesar 2,76% dan kategori Setuju sebesar 2,75%. Responden mengetahui tentang aturan pakai obat yaitu dosis obat/jumlah obat yang diminum anak-anak sama dengan dosis obat/jumlah obat yang diminum orang dewasa. Namun responden masih kurang mengetahui tentang aturan minum obat. Responden kemungkinan mengetahui bahwa semua obat yang dibeli tanpa resep dokter selalu memiliki aturan minum 3x sehari. Penggunaan obat bebas dan bebas terbatas disesuaikan dengan aturan yaitu jenis obat yang digunakan, dosis pemakaian, serta lama penggunaan obat (Hidayati dkk, 2017).

Responden juga menganggap bahwa obat dapat diminum kapan saja saat seseorang mengalami gejala yang sama seperti kondisi penyakit sebelumnya. Kebiasaan ini mungkin tidak terlalu membahayakan atau berakibat fatal, tapi terkadang justru tidak membantu. Pasalnya, bisa jadi 25 saat ini mengidap penyakit

berbeda dengan penyakit sebelumnya, hanya saja gejalanya mirip maka akibatnya obat yang diminum tersebut tidak akan mempan (Safitri, 2021).

c. Kualiatas pelayanan tentang cara penggunaan

Indikator cara penggunaan, dapat diketahui kualitas pelayanan tentang cara penggunaan obat. Kualitas pelayanan tentang cara penggunaan obat dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7.

Distribusi responden tentang cara penggunaan

Pertanyaan	Keterangan				Frekuensi	Persentase (%)
	SS.4	S.3	TS.2	STS.1		
1	33	36	11	20	282	2.82
2	33	37	10	20	283	2.83
3	34	36	9	21	283	2.83
4	36	32	12	20	284	2.84

(Sumber: data primer penelitian 2023).

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa tingkat kualitas responden tentang penggunaan obat kategori sangat setuju sebesar 2,82% dan kategori setuju sebesar 2,83%. Responden mengetahui tentang cara penggunaan obat yaitu obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter harus digunakan sesuai dengan aturan pakai yang tertera dalam kemasan dan mengetahui tanda peringatan dari obat bebas terbatas. Namun masih ada beberapa yang kurang mengetahui tentang cara penggunaan obat yaitu dengan menganggap luka pada kulit yang belum dibersihkan dapat langsung diberikan salep atau cairan

contohnya betadine dan sumber informasi mendapatkan petunjuk penggunaan obat yang tidak tepat.

Penelitian oleh (Adrian, 2020) menyatakan sebelum mengkonsumsi obat tertentu, ingatlah untuk selalu membaca dan mengikuti cara minum 26 obat yang benar sesuai dengan petunjuk penggunaannya. Hal ini penting dilakukan untuk mencegah terjadinya gangguan pada cara kerja obat, serta memastikan agar pengobatan dapat memberikan hasil yang efektif.

Tingkat kualitas pelayanan tentang efek samping Indikator efek samping, dapat diketahui kualitas pelayanan tentang efek samping obat. Kualitas pelayanan tentang efek samping obat dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8.

Distribusi responden tentang efek samping

Pertanyaan	Keterangan				Frekuensi	Persentase (%)
	SS.4	S.3	TS.2	STS.1		
1	33	40	9	18	288	2.88
2	24	45	11	20	273	2.73
3	36	32	10	22	282	2.82
4	33	36	8	23	279	2.79

(Sumber: Data Primer penelitian 2023).

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat kualitas sangat setuju 2,88% tentang efek samping obat dan kategori Setuju 2,73%. Artinya banyaknya responden sudah mengetahui tentang efek samping obat paracetamol yaitu penggunaan

parasetamol jangka panjang dapat menyebabkan kerusakan hati. Namun beberapa responden masih kurang mengetahui tentang pengertian dari efek samping yaitu efek yang tidak diinginkan dalam pengobatan dan juga contoh dari efek samping obat yaitu gatal-gatal, mengantuk, sakit perut, mual, pusing, susah tidur. Penelitian oleh (Jajuli dan Sinuraya, 2018) menyatakan faktor kualitas mengenai obat seperti efek samping sangat berperan dapat mencegah efek samping dari pengobatan tersebut.

d. Tingkat kualitas pelayanan tentang penggunaan obat tanpa resep

Tingkat kualitas pelayanan tentang penggunaan obat tanpa resep dokter dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9

Tingkat Kualitas pelayanan tentang penggunaan obat tanpa resep

Pertanyaan	Keterangan				Frekuensi	Persentase (%)
	SS.4	S.3	TS.2	STS.1		
1	36	34	8	22	284	2.84
2	24	45	12	19	274	2.74
3	30	38	6	26	272	2.72

(Sumber: Data primer penelitian 2023).

Tabel 4.9 Menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan tentang obat tanpa resep kategori sangat setuju sebesar 2,84% dan kategori setuju 2,74%.

Dari hasil penelitian ini untuk mengetahui tentang indikasi obat dan cara penggunaan obat ditandai dengan semua menjawab

benar pada pertanyaan pengertian indikasi dan tanda peringatan pada obat bebas terbatas. Namun masih ada yang kurang tahu tentang aturan pakai obat ditandai dengan banyak yang menjawab salah pada pertanyaan terkait aturan pakai obat. (Kemenkes, 2011) menjabarkan tepat dosis, cara dan lama pemberian obat sangat berpengaruh terhadap efek terapi obat.

Penggunaan obat tanpa resep di masyarakat perlu diperhatikan tentang obat yang di pakai secara terus-menerus, hentikan penggunaan minum obat orang lain walaupun gejala penyakit sama, menggunakan obat sesuai indikasi, bila obat yang di gunakan menimbulkan hal-hal yang tidak di inginkan maka hentikan penggunaan. Untuk mendapatkan informasi 28 penggunaan obat yang lebih lengkap maka tanyakan kepada tenaga kefarmasian, apoteker atau dokter (Rusli dan Ismail, 2017). Pengetahuan pasien mengenai pengobatan swamedikasi juga menuntut peran tenaga medis profesional (Dokter atau Apoteker atau staf medis lainnya) untuk memberikan edukasi mengenai pengobatan swamedikasi yang dilakukan untuk mencegah terjadinya risiko (Jajuli dan Sinuraya, 2018).

Keterbatasan dari penelitian ini adalah tidak dilakukannya wawancara mendalam kepada responden. Responden tersebut hanya menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner online saja. Berdasarkan hal tersebut kemungkinan responden tidak jujur atau

jawaban dari responden tidak sesuai dengan kehidupan sehari-hari dan responden sering tidak teliti. Kemungkinan lain disebabkan karena responden lelah, dan terburu-buru dalam mengisi kuesioner (Fadjarwati, 2016).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap data yang diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil distribusi responden tentang indikasi dalam pembelian obat tanpa resep terdapat kualitas pelayanan tentang indikasi obat tanpa resep kategori sangat setuju 2,91% dan kategori setuju 2,85%.
2. Berdasarkan hasil Distribusi responden tentang aturan pakai menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat tingkat kualitas pelayanan responden tentang aturan pakai obat tanpa resep kategori baik sebesar 2,76% dan kategori Setuju sebesar 2,75%.
3. Berdasarkan hasil Distribusi responden tentang cara penggunaan obat menunjukkan bahwa tingkat kualitas responden tentang penggunaan obat kategori sangat setuju sebesar 2,82% dan kategori setuju sebesar 2,83%.
4. Berdasarkan hasil Distribusi responden tentang efek samping menunjukkan bahwa responden terdapat kualitas sangat setuju 2,88% tentang efek samping obat dan kategori Setuju 2,73%.
5. Berdasarkan hasil Tingkat kualitas pelayanan tentang penggunaan obat tanpa resep Menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan tentang obat tanpa resep kategori sangat setuju sebesar 2,84% dan kategori setuju 2,74%.

B. Saran

1. Kualitas pelayanan obat tanpa resep yang diberikan pada Apotek Labora Farma sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yaitu Keandalan, Ketanggapan, Jaminan yang diberikan sebaiknya ditingkatkan lagi, serta harus meningkatkan perhatian konsumen supaya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Labora Farma yaitu dimensi, bukti fisik, yang berkaitan dengan sarana prasarana, kebersihan dan kerapian Apotek: dimensi keandalan yang berkaitan dengan kelengkapan obat dan informatif: dimensi daya tanggap yang berkenaan dengan ketanggapan dalam pelayanan dan dimensi jaminan yang berkaitan dengan kemampuan untuk meyakinkan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New
- Adiningsih, S. et al. 2015. *Buku Panduan Praktikum Gizi*. 4 ed. Surabaya:Departemen Gizi Kesehatan FKM UA.
- Adrian, K. 2019. *Agar Obat Bebas Tanpa Resep Dokter Tidak Menjadi Berbahaya*. Retrieved Mei 20, 2021, from alodokter: <https://www.alodokter.com/agar-obat-tanpa-resep-dokter-tidak-menjadi-berbahaya>
- Adrian, Kevin. 2020. *Jenis dan Kandungan Vaksin*, Ikatan Dokter
- Agustin Pratiwi, 2013, *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan*
- Anief , M., 2000, *Manajemen Pemasaran di Bidang Farmasi*, Cetakan I, 81-82,
- Anief. M, 2001, *Manajemen Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan
- Bararah, T dan Jauhar, M. 2014. *Asuhan Keperawatan Panduan Lengkap Menjadi* Depkes RI. 2008. *Materi Pelatihan Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Memilih Obat Bagi Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Hal.0,6-8,9, 10 <https://www.slideshare.net/sainaledikamal9/materi-pelatihan-42888665>
- Cipta.
- Depkes, RI. (2008). *Pedoman Pengelolaan Perbekalan Farmasi di Rumah Sakit*.
- Dinkes, T. W. 2020. *Penandaan Kemasan Obat Berdasarkan Golongan Obat*. Retrieved Juni 07, 2021, from kesehatan.jogjakota: <https://kesehatan.jogjakota.go.id/berita/id/205/penandaan-kemasan-obat-berdasarkan-golongan-obat/>
- Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Erviana, O. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Extant Knowledge,*” Academy of Marke-
- Fadjarwati, S. L. 2016. *Kelebihan dan Kelemahan Kuesioner/Angket*. Retrieved from kemdikbud.go.id: <https://medukasi.kemdikbud.go.id/medukasi/produk/files/kontenkm/km2016/KM201627/materi1.html>
- Fandy Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, edisi 2, Yogyakarta.

Farida Jasfar, 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia. Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.

Gustin Pratiwi, 2013, Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bangkalan, Universitas Trunojoyo Madura.

Hidayati, A., Dania, H., & Puspitasari, M. D. 2018. Tingkat Pengetahuan Penggunaan Obat Bebas Dan Obat Bebas Terbatas Untuk Swamedikasi Pada Masyarakat Rw 8 Morobangun Jogotirto Berbah Sleman Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 3(2), 139-149.
https://jurnal.akfarsam.ac.id/index.php/jim_akfarsam/article/view/120

Indonesia

Indonesia

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002. Metodologi Penelitian Bisnis

Jajuli, M dan Sinuraya, R. K. 2018. ARTIKEL TINJAUAN: Faktor-faktor yang Mempengaruhi dan Risiko Pengobatan Swamedikasi. *Farmaka 16 Nomor 1*, 48-53. <https://journal.unpad.ac.id/farmaka/article/view/16789>

Jasfar, Farida., 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Jersey : Prentice Hall.

Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 10. No 1. hal.66-83.

Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.

Kelompok.

Kemenkes. (2011). Modul Penggunaan Obat Rasional. Jakarta.
<http://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/modul-penggunaan-obat-rasional/>

Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Universitas

Kotler, (2005) *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Jakarta : PT. Index

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 jilid 1, Macanajaya Cemerlang, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006, *Marketing Management*, Pearson Education Inc.

Kotler, Philip, (1997), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta Prehall indo.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. PT. Indeks Kelompok Gramedia.Jakarta.

Lestari, W.P. (2016). Analisis Faktor penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI - Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*

Negeri Semarang.

Notoatmodjo, S, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta ,Rineka Cipta

Notoatmodjo, S, 2014, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta.

Nurulita, N.A., dan Siswanto, A., 2003, Pola Pengobatan Sendiri di Kecamatan Keboran Kabupaten Banyumas, *Jurnal Pharmacy*, Vol. 1(2), hal 51-56 *Perawat Profesional*. Jakarta : Prestasi Pustakaraya

pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bangkalan, Universitas Trunojoyo Madura.

PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*

Rusli dan Ismail, I. S. 2017. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Penggunaan Obat. *Media Farmasi Vol. XIII. No. 2*, 45 <https://docplayer.info/203082194-Rusli-iska-sulfiany-ismail-abstrak.html>

Safitri, A. M. 2021. *Apa Akibatnya Kalau Tidak Mengikuti Aturan Minum Obat dari Dokter?* Retrieved Juni 24, 2021, from hellosehat.com: <https://hellosehat.com/obat-suplemen/kenapa-harus-mengikuti-aturan- minum-obat/>

Sugiyono nana (007). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R and D*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta

Sumarwanto, E. 1994. "Standar Pelayanan Perilaku sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia Kedokteran*.No. 19 Jakarta

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri

Syamsuni, A., H., 2007, *Ilmu Resep*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Through Web Sites: A Critical Review of

ting Science, 30(4), pp.362-375

tra, A. (2002). "Service Quality Delivery

Tu Y, Lin S, Chang Y. 2011. Relationships among service quality, customer satisfaction and customer loyalty in chain restaurant. *Management and Business Journal* 3: 52–70

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsemen Jasa*, Edisi Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Widayati, S., dan Zairina, N., 1996, *Peran Farmasis Dalam Pelayanan Informasi Obat Untuk Psasien Melalui Konseling*, Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI 3-6 juli 1996 JawaTengah.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Malho-

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN OBAT TANPA
RESEP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK LABORA
FARMA**

Identitas Responden

- 1) Nama :
- 2) Jenis Kelamin :
- 3) Usia :
- 4) Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami sebaik-baiknya, sehingga tidak pernyataan yang tidak terisi atau terlewat.
2. Berilah tanda checklist () pada jawaban yang Bapak/Ibu, dan Saudara-saudara pilih perkolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan . dengan keterangan dibawah ini:

- SS : Sangat Setuju = 4
- S : Setuju = 3
- TS : Tidak Setuju = 2
- STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Daftar Pernyataan

Kualitas Pelayanan

No	Variable Kualitas Pelayanan Pembelian Obat(X)				
	Pernyataan	SS	S	TS	TTS
1.	Apotek Labora Farma melayani pembelian obat dengan cepat				
2.	Petugas Apotek Labora Farma mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja				
3.	Obat yang dijual di Apotek Labora Farma dengan harga yang terjangkau				
4.	Petugas Apotek Labora Farma selalu siap melayani konsumen				
5.	Petugas Apotek Labora Farma melayani dengan ramah				
6.	Petugas Apotek Labora Farma memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status social				
7.	Antara pihak Apotek Labora Farma dan konsumen mempunyai hubungan komunikasi yang baik				
8.	Obat yang tersedia di Apotek Labora Farma sangat lengkap				
9.	Petugas Apotek Labora Farma memberikan pelayanan kepada semua konsumen				
10.	Petugas Apotek Labora Farma cepat tanggap terhadap keluhan konsumen				

Kepuasan Konsumen

No	Variable Kepuasan Konsumen(Y)				
	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Konsumen mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang Obat yang dibeli di Apotek Labora Farma				
2.	Apotek Labora Farma terlihat bersih dan rapi				
3.	Obat yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan				
4.	Obat yang disediakan Labora Farma terjamin kualitasnya				
5.	Petugas Apotek Labora Farma memberikan perhatian terhdap konsumen				
6.	Petugas Apotek Labora Farma mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen				
7.	Kelengkapan, Kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai Apotek Labora Farma				
8.	Petugas Apotek Labora Farma berpakaian bersih dan rapi				
9.	Konsumen merasa nyaman saat menunggu Obat yang disiapkan				
10.	Penataan bagian luar dan bagian dalam ruangan Apotrk Labora Farma terlihat bersih dan rapi				

LAMPIRAN 2
DATA PENELITIAN

41	4	3	2	3	1	3	2	3	2	4
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
45	1	3	3	1	4	2	1	1	1	3
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4
48	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
60	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
61	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
75	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4
76	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
78	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
79	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4

86	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2
87	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3
90	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
93	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah	270	283	291	285	271	275	276	275	283	283

41	2	4	2	3	4	1	1	1	2	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
44	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
45	2	1	2	1	3	2	4	4	3	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3
48	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
60	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
61	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
69	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
75	3	3		4	4	2	3	4	3	4
76	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
77	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
78	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
81	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
82	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3

83	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1
84	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3
85	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
86	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
87	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
88	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
89	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3
90	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
100	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah	282	283	283	288	273	282	279	284	274	272