

BAB 5

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian kali ini didapatkan dari Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang. Kecamatan Klojen Kota Malang merupakan salah satu kecamatan dari lima kecamatan yang berada di Kota Malang. Metode pemilihan sampel Apotek dilakukan dengan cara *non random sampling* yaitu menggunakan teknik sampling secara *purposive sampling* yang didasarkan oleh pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Apotek yang digunakan merupakan apotek yang sudah terpilih menjadi sampel penelitian berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu Apotek yang memberikan izin untuk digunakan sebagai lokasi penelitian, Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang, Apotek dengan Apoteker aktif di tempat, dan bukan Apotek di Rumah Sakit ataupun Klinik Kecantikan.

Dari total keseluruhan populasi 52 Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang, yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi untuk menjadi sampel penelitian adalah 5 Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret hingga bulan Mei 2014, dengan jumlah responden yang didapatkan yaitu 100 orang. Jumlah responden yang didapatkan berbeda-beda pada Apotek A sebanyak 15 orang, Apotek B sebanyak 20 orang, Apotek C sebanyak 25 orang, Apotek D sebanyak 17 orang, dan Apotek E sebanyak 23 orang.

5.1 Karakteristik Responden

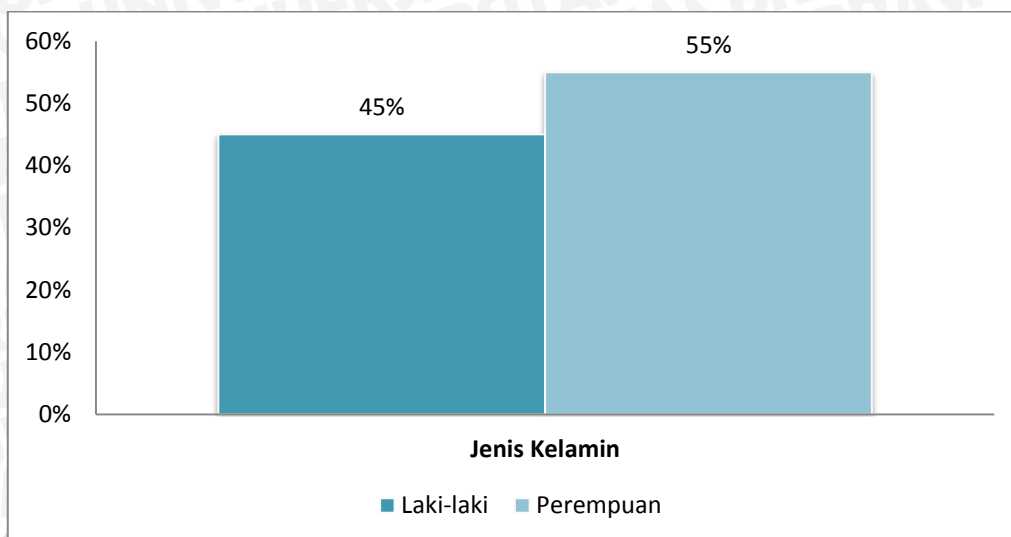
Karakteristik responden yang didapatkan dari penelitian ini diantaranya adalah jenis kelamin, jumlah kunjungan ke Apotek selama ini, dan usia responden. Seperti yang ditampilkan pada Tabel 5.1, 5.3 dan 5.5 terkait karakteristik responden di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang.

5.1.1 Jenis Kelamin

Hasil penelitian pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden yang berkunjung ke Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang berdasarkan jenis kelamin yang tertinggi adalah perempuan, yaitu dengan jumlah 55 orang (55%) dan sisanya adalah laki-laki sejumlah 45 orang (45%). Seperti yang ditampilkan pada gambar 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terkait Jenis Kelamin di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Variabel	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Total	100	100%

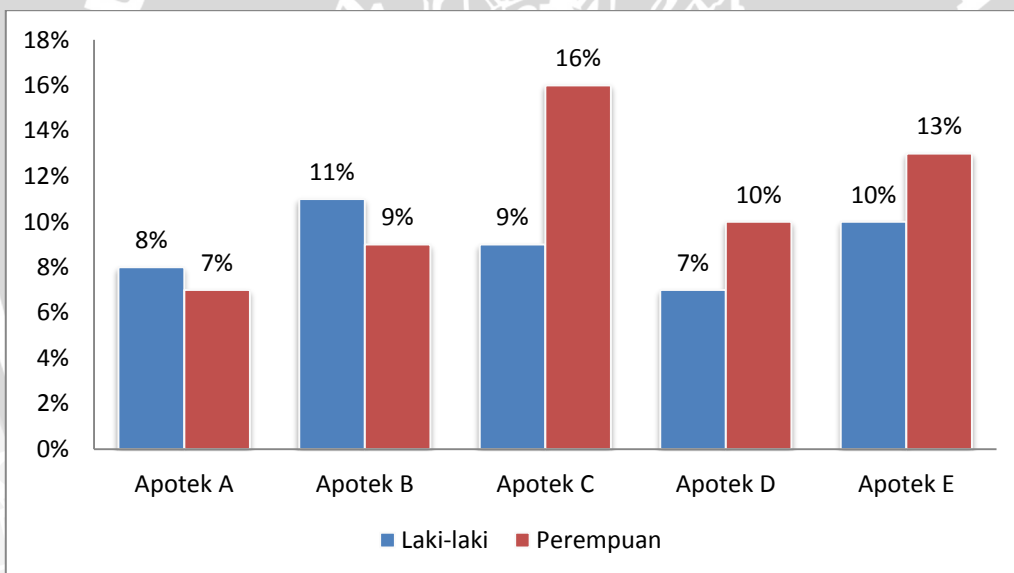


Gambar 5.1
Jenis Kelamin Responden Pengunjung Apotek
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Jenis kelamin responden pada masing-masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang yang menjadi sampel adalah Apotek A dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 8 orang (8%), perempuan 7 orang (7%). Apotek B dengan jumlah responden laki-laki 11 orang (11%), perempuan (9%). Apotek dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 9 orang (9%), perempuan 16 orang (16%). Apotek D dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 7 orang (7%), perempuan 10 orang (10%). Terakhir Apotek E dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 10 orang (10%), perempuan 13 orang (13%). Seperti yang ditampilkan dalam tabel 5.2 dan gambar 5.2 berikut.

Tabel 5.2
Jenis Kelamin Responden pada Masing-Masing Apotek
di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Apotek	Jenis Kelamin (n=100)	
	Laki-laki	Perempuan
Apotek A	8 (8%)	7 (7%)
Apotek B	11 (11%)	9 (9%)
Apotek C	9 (9%)	16 (16%)
Apotek D	7 (7%)	10 (10%)
Apotek E	10 (10%)	13 (13%)
Total	45 (45%)	55 (55%)



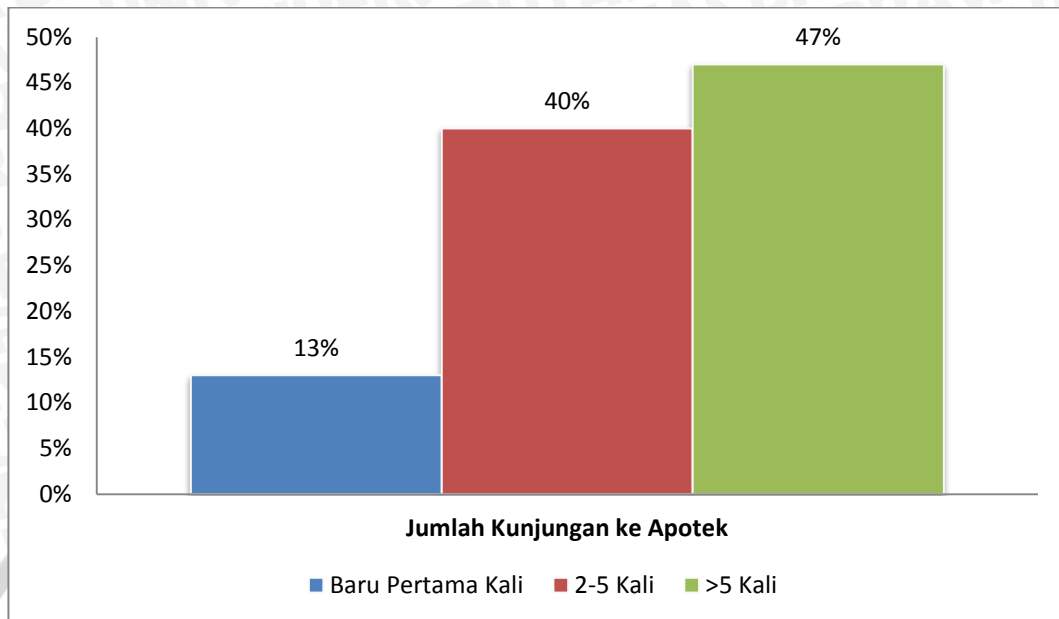
Gambar 5.2
Jenis Kelamin Responden pada Masing-Masing Apotek
di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

5.1.2 Jumlah Kunjungan Ke Apotek

Jumlah kunjungan ke Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang selama ini termasuk tinggi karena responden yang sudah pernah berkunjung pada masing-masing Apotek yang berada di Kecamatan Klojen Kota Malang tersebut lebih dari 5 kali yaitu 47 orang (47%), untuk responden yang pernah berkunjung ke Apotek 2-5 kali berjumlah 40 orang (40%) dan untuk responden yang baru pertama kali berkunjung pada Apotek tersebut sebanyak 13 orang (13%). Sebagaimana yang ditampilkan pada gambar 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terkait
Jumlah Kunjungan Ke Apotek
di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Variabel	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Jumlah Kunjungan ke Apotek:		
Baru Pertama Kali	13	13%
2-5 Kali	40	40%
>5 Kali	47	47%
Total	100	100%



Gambar 5.3
Jumlah Kunjungan Responden ke Apotek
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

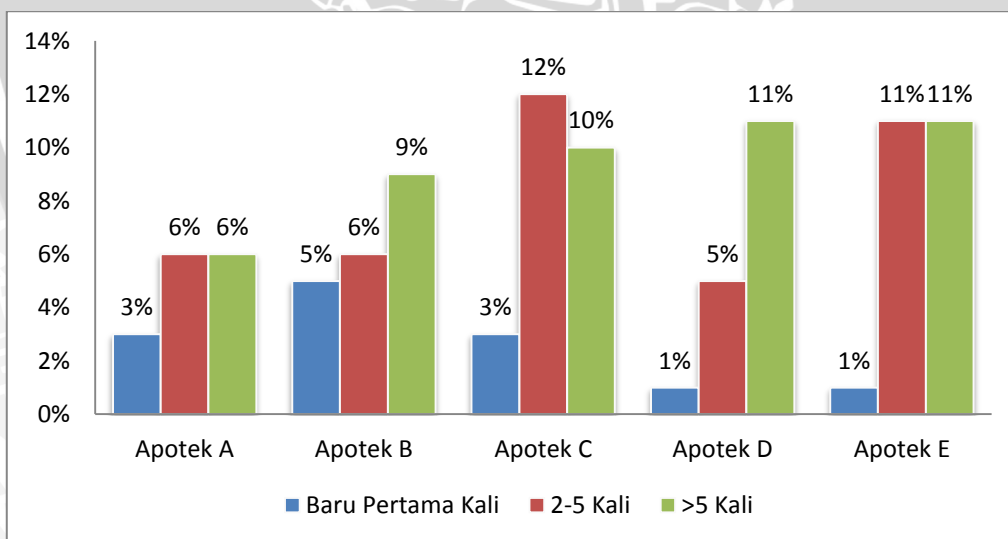
Jumlah kunjungan responden pada masing-masing Apotek yang menjadi sampel di Apotek Klojen Kota Malang adalah Apotek A baru pertama kali sebanyak 3 orang (3%), 2-5 Kali kunjungan sebanyak 6 orang (6%), lebih dari 5 kali kunjungan sebanyak 6 orang (6%). Apotek B baru pertama kali sebanyak 5 orang (5%), 2-5 kali kunjungan sebanyak 6 orang (6%), lebih dari 5 kali kunjungan sebanyak 9 orang (9%). Apotek C baru pertama kali sebanyak 3 orang (3%), 2-5 kali kunjungan sebanyak 12 orang (12%), lebih dari 5 kali kunjungan sebanyak 10 orang (10%). Apotek D baru pertama kali sebanyak 1 orang (1%), 2-5 kali kunjungan sebanyak 5 orang (5%), lebih dari 5 kali kunjungan sebanyak 11 orang (11%). Terakhir Apotek E baru pertama kali sebanyak 1 orang (1%), 2-5 kali kunjungan sebanyak 11 orang (11%), lebih dari

5 kali kunjungan sebanyak 11 orang (11%). Seperti yang ditampilkan pada tabel 5.4 dan gambar 5.4 berikut ini.

Tabel 5.4

Jumlah Kunjungan Responden ke Masing-Masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Apotek	Jumlah Kunjungan Responden ke Apotek (n=100)		
	Baru Pertama Kali	2-5 Kali	>5 Kali
Apotek A	3 (3%)	6 (6%)	6 (6%)
Apotek B	5 (5%)	6 (6%)	9 (9%)
Apotek C	3 (3%)	12 (12%)	10 (10%)
Apotek D	1 (1%)	5 (5%)	11 (11%)
Apotek E	1 (1%)	11 (11%)	11 (11%)
Total	13 (13%)	40 (40%)	47 (47%)



Gambar 5.4

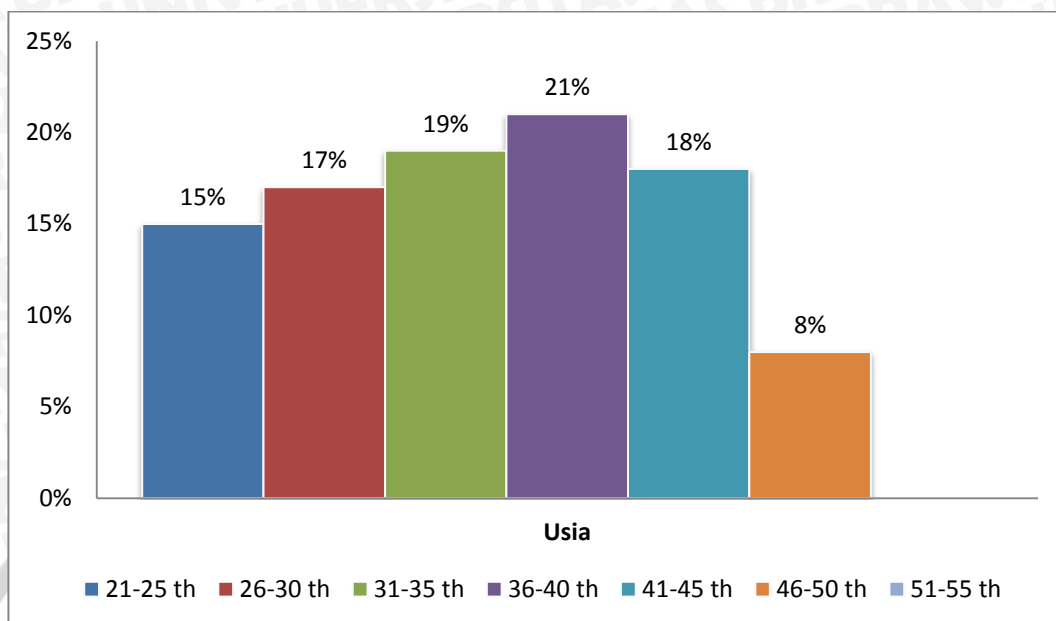
Jumlah Kunjungan Responden ke Masing-Masing Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

5.1.3 Usia

Berdasarkan usia responden yang berkunjung ke Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang sebagian besar responden berusia 36-40 tahun dengan jumlah 21 orang (21%), kemudian responden yang berusia 31-35 tahun sejumlah 19 orang (19%), pada responden yang berusia 41-45 tahun berjumlah 18 orang (18%), lalu responden yang berusia 26-30 tahun dengan jumlah 17 orang (17%), diikuti responden yang berusia 21-25 tahun sejumlah 15 orang, responden yang berusia 46-50 tahun berjumlah 8 orang (8%), hingga yang terakhir responden yang berusia 51-55 tahun sejumlah 2 orang (2%). Seperti yang ditampilkan dalam gambar 5.5 berikut ini.

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Terkait Usia
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Variabel	Jumlah (n=100)	Persentase (%)
Usia:		
21-25 tahun	15	15%
26-30 tahun	17	17%
31-35 tahun	19	19%
36-40 tahun	21	21%
41-45 tahun	18	18%
46-50 tahun	8	8%
51-55 tahun	2	2%
Total	100	100%



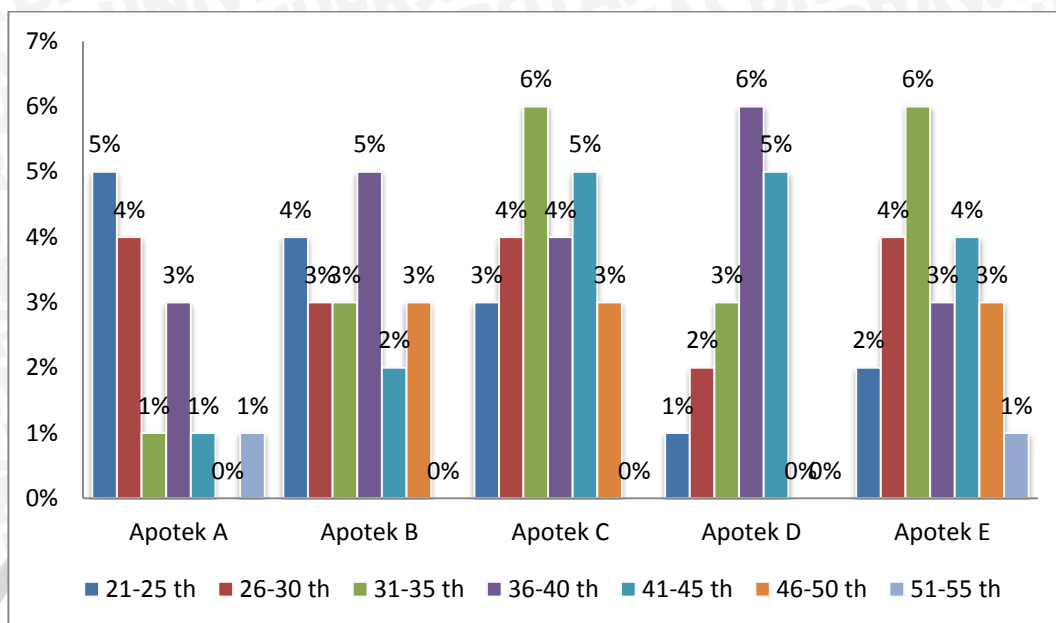
Gambar 5.5
Usia Responden yang Berkunjung ke Apotek
Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Usia responden pada masing-masing Apotek yang menjadi sampel di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang adalah Apotek A usia 21-25 tahun sebanyak 5 orang (5%), usia 26-30 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 31-35 tahun sebanyak 1 orang (1%), usia 36-40 tahun sebanyak 3 orang (3%), usia 41-45 tahun sebanyak 1 orang (1%), usia 46-50 tahun sebanyak 0 orang (0%) dan usia 51-55 tahun sebanyak 1 orang (1%). Apotek B usia 21-25 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 26-30 tahun sebanyak 3 orang (3%), usia 31-35 tahun sebanyak 3 orang (3%), usia 36-40 tahun sebanyak 5 orang (5%), usia 41-45 tahun sebanyak 2 orang (2%), usia 46-50 tahun sebanyak 3 orang (3%) dan usia 51-55 tahun sebanyak 0 orang (0%). Apotek C usia 21-25 tahun sebanyak 3 orang (3%), usia 26-30 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 31-35 tahun sebanyak 6 orang (6%), usia 36-40 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 41-45

tahun sebanyak 5 orang (5%), usia 46-50 tahun sebanyak 3 orang (3%) dan usia 51-55 tahun sebanyak 0 orang (0%). Apotek D usia 21-25 tahun sebanyak 1 orang (1%), usia 26-30 tahun sebanyak 2 orang (2%), usia 31-35 tahun sebanyak 3 orang (3%), usia 36-40 tahun sebanyak 6 orang (6%), usia 41-45 tahun sebanyak 5 orang (5%), usia 46-50 tahun sebanyak 0 orang (0%) dan usia 51-55 tahun sebanyak 0 orang (0%). Terakhir Apotek E usia 21-25 tahun sebanyak 2 orang (2%), usia 26-30 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 31-35 tahun sebanyak 6 orang (6%), usia 36-40 tahun sebanyak 3 orang (3%), usia 41-45 tahun sebanyak 4 orang (4%), usia 46-50 tahun sebanyak 3 orang (3%) dan usia 51-55 tahun sebanyak 1 orang (1%). Seperti yang ditampilkan pada tabel 5.6 dan gambar 5.6 berikut ini.

Tabel 5.6
Usia Responden yang Berkunjung ke Masing-Masing Apotek
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

Apotek	Usia Responden (n=100)						
	21-25 tahun	26-30 tahun	31-35 tahun	36-40 tahun	41-45 tahun	46-50 tahun	51-55 tahun
Apotek A	5	4	1	3	1	0	1
Apotek B	4	3	3	5	2	3	0
Apotek C	3	4	6	4	5	3	0
Apotek D	1	2	3	6	5	0	0
Apotek E	2	4	6	3	4	3	1
Total	15	17	19	21	18	8	2



Gambar 5.6
Usia Responden yang Berkunjung ke Masing-Masing Apotek
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

5.2 Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut dinyatakan benar-benar dapat mengukur apa yang diukur. Sedangkan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji validitas dan reabilitas digunakan untuk menguji kuesioner yang akan digunakan. Kedua uji ini berfungsi untuk mengetahui kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur dan untuk menunjukkan alat ukur tersebut dapat dipercaya.



5.2.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS IBM 20. Kuesioner dikatakan valid jika nilai probabilitas korelasi [signifikansi (2-tailed)] $\leq \alpha$ (0,05). Pada penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan mengenai kepuasan klien swamedikasi terhadap pelayanan petugas Apotek di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang yang terdiri dalam lima dimensi kepuasan pelayanan jasa dan dilakukan pada 30 responden.

Tabel 5.7
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Nilai Korelasi [sig.(2-tailed)]	Keterangan
1	,000	Valid
2	,000	Valid
3	,000	Valid
4	,000	Valid
5	,000	Valid
6	,000	Valid
7	,000	Valid
8	,000	Valid
9	,000	Valid
10	,000	Valid
11	,000	Valid
12	,000	Valid
13	,000	Valid
14	,000	Valid
15	,000	Valid

Berdasarkan tabel 5.7 dapat dilihat bahwa nilai korelasi yang dihasilkan dari semua pernyataan dalam kuesioner tersebut telah memenuhi nilai korelasi [sig.(2-tailed)] \leq taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reabilitas menggunakan program SPSS IBM 20. Dari 15 pernyataan terdapat 5 dimensi, tiap dimensi terdiri dari 3 pernyataan. Sehingga uji reliabilitas ini dilakukan berdasarkan masing-masing dimensi yang terdiri dari 3 pernyataan. Alat ukur atau instrumen yang digunakan berupa kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) yang didapat lebih besar dari koefisien alpha yaitu 0,6.

Tabel 5.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti Fisik	,812	Reliabel
Kehandalan	,633	Reliabel
Jaminan	,777	Reliabel
Daya Tanggap	,797	Reliabel
Empati	,851	Reliabel

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat bahwa kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur atau instrumen penelitian menunjukkan hasil yang reliabel. Hal ini diperlihatkan dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS IBM 20, bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing dimensi sebesar 0,812; 0,633; 0,777; 0,797; 0,851 dimana nilai yang dihasilkan tersebut lebih besar dari 0,6 yaitu (0,812 > 0,6); (0,633 > 0,6); (0,777 >

0,6); (0,797 > 0,6); (0,851 > 0,6). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi tersebut dikatakan reliabel.

5.3 Data Hasil Kuesioner

Selain karakteristik mengenai responden yang berkunjung ke Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang, pada penelitian ini dihasilkan juga data dari pernyataan kuesioner berdasarkan peilaian aspek kepuasan pelayanan jasa diantaranya yaitu bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Realiability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*Responsiveness*) dan empati (*Empathy*). Dari kelima aspek penilaian kepuasan pelayanan jasa tersebut setiap dimensi memiliki tiga pernyataan untuk masing-masing dimensi. Sehingga kuesioner yang digunakan terdiri dari 15 pernyataan mengenai aspek kepuasan pelayanan jasa.

Masing-masing variabel memiliki tingkat atau hasil kepuasan yang berbeda dari satu dengan yang lain berdasarkan penilaian dari responden sesuai dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

5.3.1 Bukti Fisik / *Tangible*

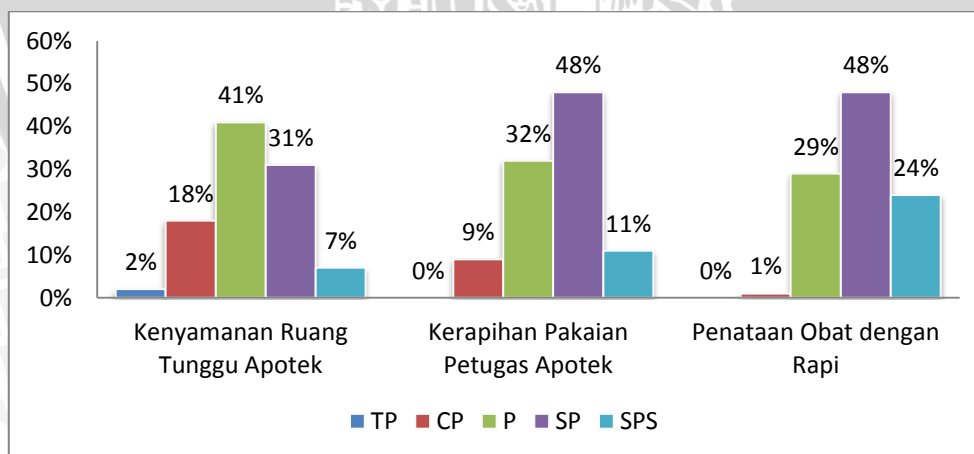
Pada dimensi yang pertama yaitu bukti fisik (*tangible*) terdapat tiga pernyataan pada dimensi tersebut. Saya merasa ruang tunggu di Apotek ini sudah nyaman (pernyataan 1); Saya merasa petugas Apotek di Apotek ini memakai pakaian dengan rapi (pernyataan 2); Saya merasa di Apotek ini penataan obat pada etalase sudah rapi (pernyataan 3). Penilaian kepuasan untuk kenyamanan ruang tunggu apotek dari 100 responden memberikan nilai kepuasan yaitu 7 orang sangat puas sekali, 31 orang sangat puas, 41 orang puas, 19 orang cukup puas dan sisanya 2 orang tidak puas. Penilaian kepuasan

untuk kerapihan pakaian petugas apotek yaitu 11 orang sangat puas sekali, 48 orang sangat puas, 32 orang puas, 9 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Sedangkan penilaian kepuasan untuk penataan obat dengan rapi yaitu 24 orang sangat puas sekali, 46 orang sangat puas, 29 orang puas, dan 1 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas.

Tabel 5.9
Distribusi Frekuensi *Tangible* / Bukti Fisik Menurut Responden di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

Variabel	Penilaian Kepuasan Menurut Klien Swamedikasi (n=100)				
	SPS	SP	P	CP	TP
<i>Tangible</i> / Bukti Fisik:					
Kenyamanan Ruang Tunggu Apotek	7 (7%)	31 (31%)	41 (41%)	19 (19%)	2 (2%)
Kerapihan Pakaian Petugas Apotek	11 (11%)	48 (48%)	32 (32%)	9 (9%)	0 (0%)
Penataan Obat dengan Rapi	24 (24%)	48 (48%)	29 (29%)	1 (1%)	0 (0%)
Rata-rata	14%	41,67%	34%	9,67%	0,67%

Keterangan: SPS (Sangat Puas Sekali), SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas).



Gambar 5.7
Diagram *Tangible* / Bukti Fisik Menurut Responden di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret- Mei 2014

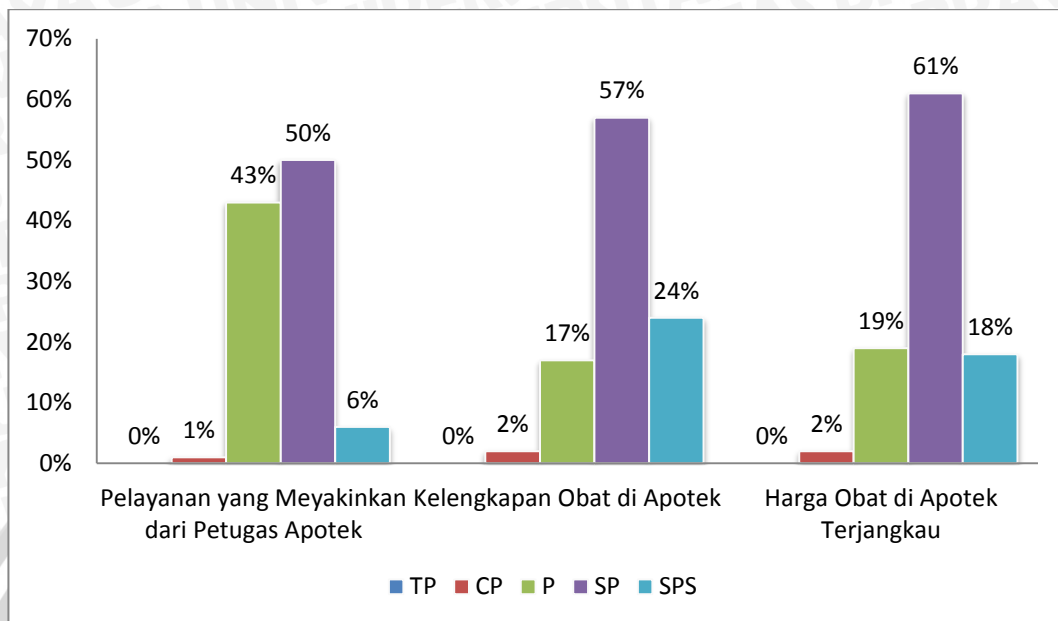
5.3.2 Kehandalan / Reliability

Pada dimensi yang kedua yaitu kehandalan (*reliability*) dari tiga pernyataan yang ada pada dimensi tersebut. Saya merasa petugas Apotek disini mengupayakan pelayanan yang meyakinkan (pernyataan 1); Saya merasa obat yang disediakan di Apotek ini sudah lengkap (pernyataan 2); Saya merasa harga obat di Apotek ini sudah terjangkau (pernyataan 3). 100 responden memberikan penilaian kepuasan yang berbeda. Penilaian kepuasan untuk pelayanan yang meyakinkan dari petugas Apotek yaitu 6 orang sangat puas sekali, 50 orang sangat puas, 43 orang puas, 1 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Penilaian kepuasan untuk kelengkapan obat di Apotek yaitu 24 orang sangat puas sekali, 57 orang sangat puas, 17 orang puas, 2 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Sedangkan untuk penilaian kepuasan harga obat yang terjangkau di Apotek yaitu 18 orang sangat puas sekali, 61 orang sangat puas, 19 orang puas, 2 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas.

Tabel 5.10
Distribusi Frekuensi Reliability / Kehandalan Menurut Responden di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

Variabel	Penilaian Kepuasan Menurut Klien Swamedikasi (n=100)				
	SPS	SP	P	CP	TP
<i>Reliability</i> / Kehandalan:					
Pelayanan yang Meyakinkan dari Petugas Apotek	6 (6%)	50 (50%)	43 (43%)	1 (1%)	0 (0%)
Kelengkapan Obat di Apotek	24 (24%)	57 (57%)	17 (17%)	2 (2%)	0 (0%)
Harga Obat di Apotek Terjangkau	18 (18%)	61 (61%)	19 (19%)	2 (2%)	0 (0%)
Rata-rata	16%	56%	26,3%	1,67%	0%

Keterangan: SPS (Sangat Puas Sekali), SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas).



Gambar 5.8
Diagram Reliability / Keandalan Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

5.3.3 Jaminan / Assurance

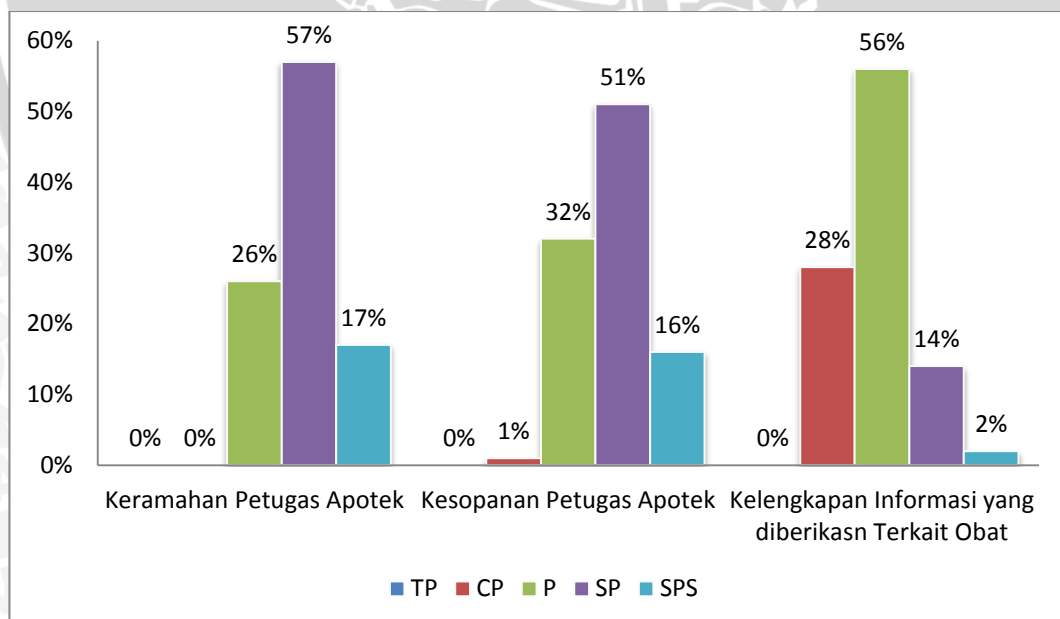
Pada dimensi yang ketiga yaitu jaminan (*assurance*) dari tiga pernyataan yang termasuk dalam kategori tersebut. Saya merasa sikap petugas Apotek di Apotek ini ramah ketika melayani (pernyataan 1); Saya merasa sikap petugas Apotek di Apotek ini sopan ketika melayani (pernyataan 2); Saya merasa kelengkapan informasi (cara pakai, efek samping, dosis, dll) disampaikan dengan lengkap oleh petugas Apotek disini (pernyataan 3). Dari 100 responden memberikan nilai kepuasan yang berbeda juga. Penilaian kepuasan untuk keramahan petugas Apotek yaitu 17 orang sangat puas sekali, 57 orang sangat puas, dan 26 orang puas, tidak ada responden yang merasa cukup puas ataupun tidak puas. Penilaian kepuasan untuk kesopanan petugas Apotek yaitu 16 orang sangat puas sekali, 51 orang sangat puas, 32 orang puas, dan 1 orang cukup

puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Sedangkan penilaian kepuasan untuk kelengkapan informasi yang diberikan terkait obat oleh petugas Apotek yaitu 2 orang sangat puas sekali, 14 orang sangat puas, 56 orang puas, dan 28 orang cukup puas, tidak ada responden yang merasa tidak puas.

Tabel 5.11
Distribusi Frekuensi Assurance / Jaminan Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

Variabel	Penilaian Kepuasan Menurut Klien Swamedikasi (n=100)				
	SPS	SP	P	CP	TP
<i>Assurance / Jaminan:</i>					
Keramahan Petugas Apotek	17 (17%)	57 (57%)	26 (26%)	0 (0%)	0 (0%)
Kesopanan Petugas Apotek	16 (16%)	51 (51%)	32 (32%)	1 (1%)	0 (0%)
Kelengkapan Informasi yang diberikan Terkait Obat	2 (2%)	14 (14%)	56 (56%)	28 (28%)	0 (0%)
Rata-rata	11,67%	40,67%	38%	9,67%	0%

Keterangan: SPS (Sangat Puas Sekali), SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas).



Gambar 5.9
Diagram Assurance / Jaminan Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

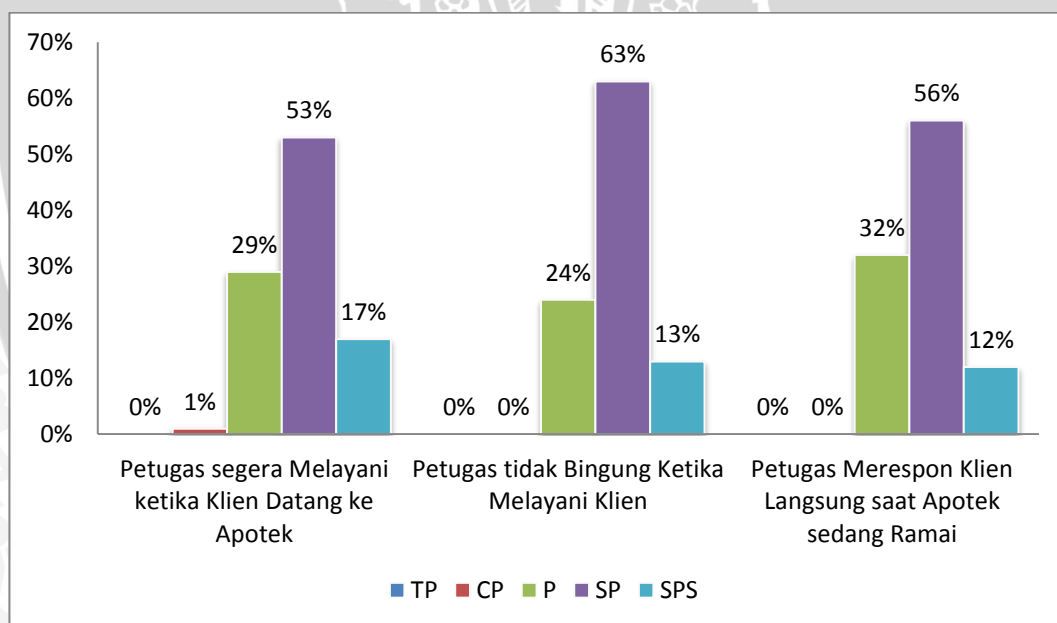
5.3.4 Daya Tanggap / *Responsiveness*

Pada dimensi yang keempat yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dari tiga pernyataan yang termasuk kategori tersebut. Saya merasa di Apotek ini petugas Apotek melayani dengan segera ketika klien datang (pernyataan 1); Saya merasa di Apotek ini petugas Apotek tidak bingung dalam melayani klien (pernyataan 2); Saya merasa di Apotek ini petugas Apotek berusaha merespon permintaan klien meskipun Apotek sedang ramai (pernyataan 3). Penilaian yang diberikan oleh 100 responden juga berbeda-beda. Penilaian kepuasan mengenai petugas Apotek yang segera melayani ketika klien datang ke Apotek yaitu 17 orang sangat puas sekali, 53 orang sangat puas, 29 orang puas, 1 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Penilaian kepuasan mengenai petugas Apotek tidak bingung ketika melayani klien yaitu 13 orang sangat puas sekali, 63 orang sangat puas, 24 orang puas dan tidak ada responden yang merasa cukup puas ataupun tidak puas. Sedangkan untuk penilaian kepuasan mengenai petugas Apotek yang merespon klien langsung meskipun Apotek sedang ramai yaitu 12 orang sangat puas sekali, 56 orang sangat puas, 32 orang puas, dan tidak ada responden yang merasa cukup puas ataupun tidak puas.

Tabel 5.12
Distribusi Frekuensi Responsiveness / Daya Tanggap Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

Variabel	Penilaian Kepuasan Menurut Klien Swamedikasi (n=100)				
	SPS	SP	P	CP	TP
<i>Responsiveness / Daya Tanggap:</i>					
Petugas segera Melayani ketika Klien Datang ke Apotek	17 (17%)	53 (53%)	29 (29%)	1 (1%)	0 (%)
Petugas tidak Bingung ketika Melayani Klien	13 (13%)	63 (63%)	24 (24%)	0 (0%)	0 (0%)
Petugas Merespon Klien Langsung saat Apotek sedang Ramai	12 (12%)	56 (56%)	32 (32%)	0 (0%)	0 (0%)
Rata-rata	14%	57,33%	28,33%	0,33%	0%

Keterangan: SPS (Sangat Puas Sekali), SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas).



Gambar 5.10
Diagram Responsiveness / Daya Tanggap Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang Bulan Maret-Mei 2014

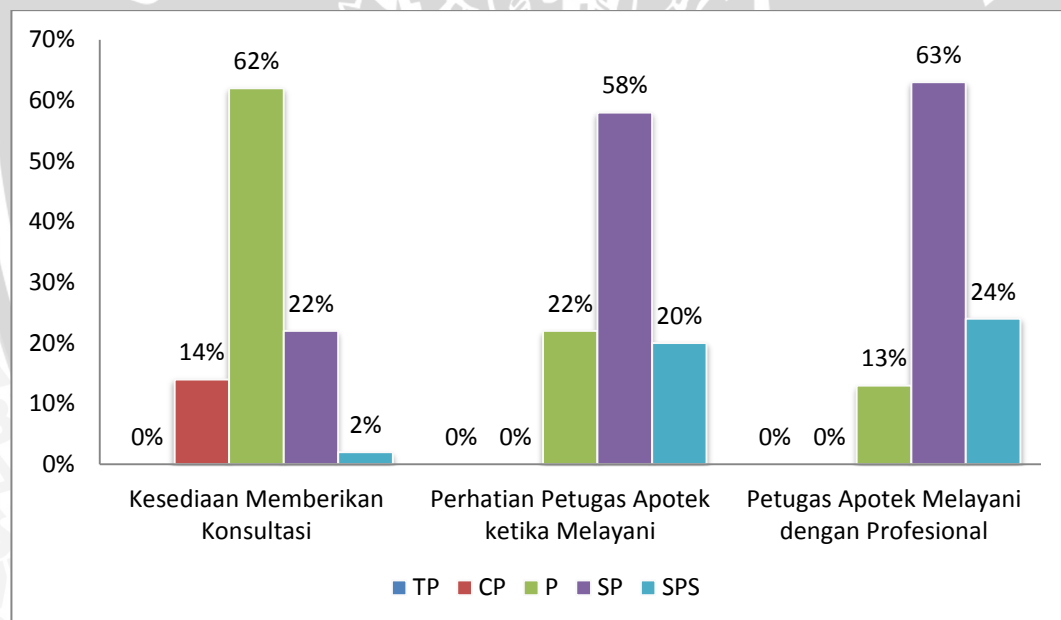
5.3.5 Empati / *Empathy*

Pada dimensi yang terakhir yaitu urutan kelima adalah empati (*empathy*), dari tiga pernyataan yang termasuk dalam kategori tersebut. Saya merasa petugas Apotek disini bersedia memberikan konsultasi kepada klien (pernyataan 1); Saya merasa petugas Apotek disini bersikap perhatian dalam memberi pelayanan kepada klien (pernyataan 2); Saya merasa petugas Apotek disini melakukan pelayanan dengan profesional (pernyataan 3). Penilaian yang berbeda juga diberikan oleh 100 responden dalam menilai kepuasan. Penilaian kepuasan untuk kesediaan petugas Apotek dalam memberikan konsultasi yaitu 2 orang sangat puas sekali, 22 orang sangat puas, 62 orang puas, 14 cukup puas, dan tidak ada responden yang merasakan tidak puas. Penilaian kepuasan mengenai sikap perhatian petugas Apotek ketika melayani yaitu 20 orang sangat puas sekali, 58 orang sangat puas, 22 orang puas, dan tidak ada responden yang merasa cukup puas ataupun tidak puas. Sedangkan penilaian kepuasan untuk petugas Apotek yang melayani dengan profesional yaitu 24 orang sangat puas sekali, 63 orang sangat puas, 13 orang puas, dan tidak ada responden yang merasa cukup puas ataupun tidak puas.

Tabel 5.13
Distribusi Frekuensi *Empathy* / Empati Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang

Variabel	Penilaian Kepuasan Menurut Klien Swamedikasi (n=100)				
	SPS	SP	P	CP	TP
<i>Empathy</i> / Empati:					
Kesediaan Memberikan Konsultasi	2 (2%)	22 (22%)	62 (62%)	14 (14%)	0 (0%)
Perhatian Petugas Apotek ketika Melayani	20 (20%)	58 (58%)	22 (22%)	0 (0%)	0 (0%)
Petugas Apotek Melayani dengan Profesional	24 (24%)	63 (63%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)
Rata-rata	15,33%	42,67%	32,33%	4,67%	0%

Keterangan: SPS (Sangat Puas Sekali), SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), TP (Tidak Puas).



Gambar 5.11
Diagram *Empathy* / Empati Menurut Responden
di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang