

## METODE SERVICE QUALITY UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK WONG KITO

**Wiwik Malina Nst<sup>✉</sup>, Nita Syahputri**

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia

Email: [wiwikmalinanst04@gmail.com](mailto:wiwikmalinanst04@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to determine the level of customer satisfaction at Wong Kito Pharmacy using the Service Quality (Servqual) method. The Servqual method is employed to measure the gap between customer expectations and perceptions of the services provided by the pharmacy based on five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research applies a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to customers of Wong Kito Pharmacy. The results show that several service dimensions have negative gap values, indicating that the services received by customers are still below their expectations. The dimension with the largest gap is responsiveness, while the best-performing dimension is assurance. Overall, the level of customer satisfaction with the services at Wong Kito Pharmacy is categorized as fairly satisfied; however, improvements are still needed, particularly in the speed and responsiveness of employees in serving customers. These findings are expected to provide valuable input for the management of Wong Kito Pharmacy in improving service quality to meet customer expectations.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Wong Kito Pharmacy, Service Performance.

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Wong Kito menggunakan metode Kualitas Layanan (Servqual). Metode Servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh apotek berdasarkan lima dimensi utama: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Apotek Wong Kito. Hasil menunjukkan bahwa beberapa dimensi layanan memiliki nilai selisih negatif, menunjukkan bahwa layanan yang diterima pelanggan masih di bawah ekspektasi mereka. Dimensi dengan selisih terbesar adalah responsivitas, sementara dimensi dengan kinerja terbaik adalah jaminan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di Apotek Wong Kito dikategorikan sebagai cukup puas; namun, perbaikan masih diperlukan, terutama dalam kecepatan dan responsivitas karyawan dalam melayani pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen Apotek Wong Kito dalam meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.*

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Apotek Wong Kito, Kinerja Layanan.

### PENDAHULUAN

Apotek Wong Kito merupakan sebuah fasilitas kesehatan yang berlokasi di pusat kota, yang dikenal atas pelayanan yang bersahabat serta variasi produk obat yang luas. Apotek ini telah beroperasi lebih dari empat tahun dan telah membangun reputasi positif di tengah komunitas lokal. Dengan posisi strategisnya, Apotek Wong Kito menjadi pilihan utama bagi individu yang memerlukan obat-obatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan masyarakat, apotek ini perlu mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan.

Salah satu pendekatan efektif untuk menilai kualitas layanan adalah Service Quality (ServQual). Metode ini mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi utama: reliability (keandalan), assurance

(jaminan), tangibles (bukti fisik), empathy (empati), dan responsiveness (tanggap). Dengan penerapan metode ini, Apotek Wong Kito dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanannya dari sudut pandang pelanggan.

Penelitian sebelumnya berjudul " oleh Jazuli et al. (2024) mengangkat masalah kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan yang dinilai buruk oleh mahasiswa. Kesimpulannya menunjukkan bahwa dengan menggunakan teknik Service Quality (ServQual), penilaian kualitas layanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati mencapai 80,82%. Kualitas layanan yang diukur berdasarkan lima dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dirasakan cukup memuaskan oleh pengunjung dengan bobot 66,00–80,99% (kriteria

puas) sesuai dengan Customer Satisfaction Index (CSI) pada ServQual.

Penelitian lain oleh Jazuli et al. (2020) mengidentifikasi masalah seperti ketiadaan brosur spesifikasi layanan di meja informasi meskipun tersedia di situs web (tangibles), ketidaksesuaian waktu pengiriman sesuai jenis layanan (responsiveness), dan kerusakan kemasan saat tiba (assurance). Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi melebihi harapan, sehingga layanan dianggap ideal.

Penelitian ketiga oleh Purwasih et al. (2022) menyoroti keluhan pengunjung tentang ketidaknyamanan. Kesenjangan tertinggi terjadi pada dimensi bukti fisik (-0,82), sedangkan yang terendah pada dimensi empati (-0,59).

Beberapa keluhan umum dari pelanggan, seperti waktu pelayanan yang lama, kurangnya informasi tentang obat, atau sikap staf yang kurang ramah, menunjukkan adanya masalah dalam kualitas layanan. Jika tidak segera diatasi, hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan dan reputasi apotek. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Wong Kito dengan metode Service Quality, sehingga dapat memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi manajemen Apotek Wong Kito dalam merumuskan kebijakan strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## KAJIAN LITERATUR

### Metode Service Quality

Model kualitas jasa yang paling populer dan sering digunakan sebagai referensi dalam penelitian manajemen dan pemasaran jasa adalah model Service Quality, yang dikembangkan melalui serangkaian studi di sektor jasa. (Jazuli et al., 2020a).

$$G = P - E$$

Keterangan:

G = gap (Kesenjangan)

P = Perceived Service (persepsi layanan)

E = Expected Service (harapan layanan)

Dimensi Service Quality menunjukkan korelasi tinggi antar variabel, yang akhirnya dikonsolidasikan menjadi lima dimensi utama:

1. Tangibles (Penampilan unsur fisik)
2. Reliability (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)
3. Responsiveness (Kecepatan dan kegunaan)
4. Assurance (Kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan)

5. Empathy (Akses mudah, komunikasi, dan pemahaman yang baik)

### Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan merupakan ukuran sejauh mana harapan atau kebutuhan pelanggan terpenuhi setelah menggunakan produk atau layanan. Dalam konteks bisnis, khususnya di Apotek Wong Kito, tingkat kepuasan pelanggan mencerminkan kesesuaian layanan dengan ekspektasi konsumen, mulai dari kecepatan pelayanan, keramahan staf, ketersediaan obat, hingga kejelasan informasi (Pribadi, 2020).

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan meliputi:

1. Kualitas Pelayanan (Service Quality)
  - a) Kecepatan dan ketepatan dalam melayani resep (responsiveness).
  - b) Pengetahuan dan profesionalisme apoteker dalam memberikan konsultasi (assurance).
  - c) Kenyamanan tempat dan kebersihan apotek (tangibles).
2. Ketersediaan Produk
  - a) Kelengkapan stok obat dan alat kesehatan sesuai kebutuhan pelanggan.
  - b) Kemudahan memperoleh obat generik atau obat langka.
3. Harga yang Kompetitif
  - a) Kesesuaian harga dengan kualitas produk dan layanan.
  - b) Adanya promosi atau diskon yang menarik.
4. Interaksi dan Komunikasi
  - a) Keramahan staf dalam melayani (empathy).
  - b) Kejelasan informasi tentang penggunaan obat dan efek samping (Tamzil et al., 2021).

### Pelanggan

Pelanggan dapat berupa pasien yang membeli obat, konsumen yang membutuhkan suplemen kesehatan, atau tenaga medis yang berbelanja untuk kebutuhan praktik (Rahayu, 2024). Pelanggan adalah seseorang yang secara rutin berinteraksi dengan bisnis untuk memenuhi kebutuhannya. Mereka merupakan stakeholder utama yang menentukan kelangsungan pendapatan bisnis, serta memberikan nilai melalui loyalitas dan rekomendasi (Tampanguma et al., 2022).

## METODE PENELITIAN

### Pengumpulan Data

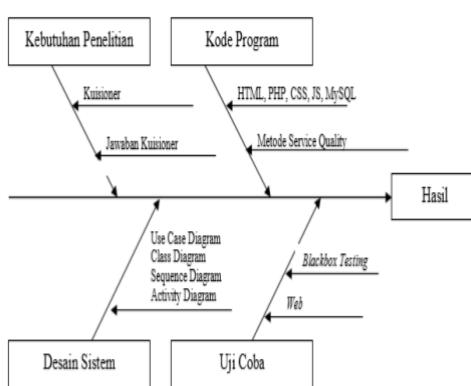
Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan:

- a. Riset Observasi: Peneliti melakukan observasi di Apotek Wong Kito untuk memperoleh data jawaban kuesioner.

- b. Pengajuan Wawancara: Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Apotek Wong Kito untuk menanyakan tentang kepuasan pelanggan.
- c. Sampel Data: Peneliti mengumpulkan sampel dan data dari lokasi penelitian sebagai contoh untuk penelitian ini.
- d. Kepustakaan: Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan referensi yang relevan.
- 3. Responsiveness (Daya Tanggap) – Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- 4. Assurance (Jaminan) – Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan.
- 5. Empathy (Empati) – Kedulian dan perhatian individu kepada pelanggan.

### Fish Bone Metode Penelitian

Berikut adalah *fish bone* metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar 1.** Diagram *Fish Bone* Metodologi Penelitian

#### Keterangan:

1. Kebutuhan Penelitian: Peneliti mengumpulkan data untuk kebutuhan penelitian, seperti data kuesioner dan jawaban kuesioner.
2. Desain Sistem: Peneliti menggunakan pemodelan UML, termasuk use case diagram, class diagram, activity diagram, dan sequence diagram.
3. Kode Program: Peneliti menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP, CSS, JS, dan database MySQL untuk membangun aplikasi.
4. Uji Coba: Uji coba program dilakukan menggunakan localhost, dan pengujian teori dengan blackbox testing.
5. Hasil: Pada tahap ini, peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian, baik teori maupun aplikasi, yaitu Penerapan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Service Quality (ServQual) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama:

1. Tangibles (Berwujud) – Fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan personel.
2. Reliability (Keandalan) – Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.

#### Langkah Perhitungan Service Quality

1. Kumpulkan Data
- a. Gunakan kuesioner yang diberikan kepada 50 responden.

**Tabel 1.** Tangibles

No.	Pertanyaan
T1	Kebersihan dan kerapian lingkungan Apotek Wong Kito
T2	Ketersediaan tempat duduk yang nyaman bagi pelanggan yang menunggu pelayanan
T3	Penataan ruang pelayanan yang memudahkan pelanggan berinteraksi dengan petugas
T4	Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses
T5	Penampilan petugas yang rapi dan sopan

**Tabel 2.** Reliability

No.	Pertanyaan
R1	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan
R2	Petugas memberikan pelayanan dengan akurat dan tanpa kesalahan
R3	Petugas mampu menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan dengan baik
R4	Apotek wong kitomemiliki prosedur pelayanan yang jelas dan mudah diikuti
R5	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

**Tabel 3.** Responsiveness

No.	Pertanyaan
R1	Petugas menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan
R2	Petugas memberikan bantuan atau informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat
R3	Petugas bersedia mendengarkan keluhan atau masukan dari pelanggan
R4	Petugas responsif terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan
R5	Apotek memiliki sistem informasi yang memudahkan pelanggan mengetahui status atau perkembangan pengajuan layanan

**Tabel 4. Assurance**

No.	Pertanyaan
A1	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur dan persyaratan pelayanan
A2	Petugas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan
A3	Petugas dapat dipercaya dan diandalkan dalam memberikan pelayanan
A4	Apotek wong kitomemiliki mekanisme pengaduan yang jelas dan transparan
A5	Apotek wong kitomenjamin kerahasiaan data atau informasi pribadi pelanggan

**Tabel 5. Empathy**

No.	Pertanyaan
E1	Petugas memahami kebutuhan dan harapan pelanggan
E2	Petugas memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan
E3	Petugas bersedia menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik pelanggan yang berbeda-beda
E4	Apotek wong kitomemiliki program atau kegiatan yang melibatkan partisipasi pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan
E5	Petugas menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masalah atau kesulitan yang dihadapi pelanggan

$$SQ = \sum \text{GAP}/\text{jumlah dimensi}$$

- a. Jika nilai SQ menghasilkan nilai diatas 80, kualitas layanan dianggap puas.
  - b. Jika dibawah 80, kualitas layanan dianggap tidak puas.
1.  $2+1+4+1+4+3+0+3+1+4+4+0+2+1+3+1+1+4+4+0+0+2+2+0+2=49$
  2.  $4+4+1+1+3+2+3+1+4+4+1+2+3+1+2+0+0+1+2+4+2+2+4+0+4=55$
  3.  $2+4+4+0+3+0+2+2+4+3+4+4+2+4+0+1+0+3+2+0+3+2+3+4+1=57$
  4.  $1+3+3+1+3+3+4+4+3+3+2+0+3+4+1+3+0+1+0+4+3+2+0+1+2=54$
  5.  $0+2+2+0+3+0+1+3+1+0+0+2+2+4+2+1+1+3+3+4+2+1+2+1+3=43$
  6.  $1+1+4+0+3+0+0+0+4+2+3+0+1+0+4+2+4+0+3+0+1+3+2+3=41$
  7.  $1+3+4+0+3+4+3+1+1+4+3+4+2+4+2+1+0+2+3+0+4+4+1+4+4=62$
  8.  $1+4+1+3+4+0+2+1+0+0+1+2+0+0+3+2+2+2+3+0+3+4+4+3+3=48$

$$\begin{aligned} 9. \quad & 3+0+0+3+3+0+0+0+4+1+4+0+4+1+0+2+2+0+3+0+3+0+1+2+1=37 \\ 10. \quad & 4+2+4+1+4+3+3+1+1+3+3+2+3+3+0+3+2+4+1+0+4+2+2+1+1=57 \end{aligned}$$

Berdasarkan analisis hasil perhitungan menggunakan metode Service Quality, tidak ada dimensi yang dikategorikan sebagai memuaskan. Oleh karena itu, layanan di seluruh variabel perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### Tampilan Form Login

Disediakan oleh aplikasi untuk proses login bagi admin atau pengguna dapat dilihat pada Gambar 2.

**Silakan Login**

USERNAME

PASSWORD

SUBMIT

Survey

**Gambar 2. Tampilan Form Login**

Pengguna diminta memasukkan kata sandi dan mengklik tombol "Masuk". Jika kata sandi benar, aplikasi akan menampilkan menu utama. Jika salah, aplikasi akan menunjukkan pesan error.

#### Tampilan Form Menu

Tampilan yang disediakan oleh aplikasi untuk menampilkan menu utama dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 3. Tampilan Form Menu**

Dengan mengklik tombol "Home", aplikasi akan kembali ke menu utama. Tombol "Pelanggan" akan membuka form pelanggan, tombol "Pernyataan" akan membuka form pernyataan, dan tombol "Survey" akan membuka form survei.

### Tampilan Form Pelanggan

Tampilan Form Pelanggan dirancang untuk menampilkan data pelanggan, seperti yang terlihat pada Gambar 4.

**Gambar 4.** Tampilan Form Pelanggan

Form ini dilengkapi dengan beberapa tombol: "Simpan" untuk menyimpan semua input teks ke database, "Ubah" untuk memodifikasi data berdasarkan kode pencarian, dan "Hapus" untuk menghapus data sesuai kode pencarian.

### Tampilan Form Pernyataan

Tampilan Form Pernyataan dirancang untuk menampilkan data pernyataan, seperti yang terlihat pada Gambar 5.

**Gambar 5.** Tampilan Form Pernyataan

Form ini juga dilengkapi dengan tombol: "Simpan" untuk menyimpan input ke database, "Ubah" untuk mengedit data berdasarkan kode, dan "Hapus" untuk menghapus data sesuai kode pencarian.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di bab-bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Aplikasi Penerapan Metode Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan di Apotek Wong Kito, apotek tersebut

dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih akurat.

2. Dengan memanfaatkan data hasil survei pelanggan, metode Service Quality dapat diterapkan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Wong Kito.
3. Dengan menggunakan pemrograman web, aplikasi Penerapan Metode Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan di Apotek Wong Kito dapat dikembangkan dengan efektif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andikos, A. F. (2019). Perancangan Aplikasi Multimedia Interaktif Sebagai Media Pembelajaran Pengenalan Hewan Pada Tk Islam Bakti 113 Kota Salak. *(Indonesia Jurnal Sakinah) Jurnal Pendidikan Dan Sosial Islam*, 1(1), 34–49.  
<http://jurnal.konselingindonesia.com/>
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155.  
<https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Arianto Pradana, A. P., & Ibnu Hardi, I. H. (2021). Sistem Informasi Alat Kesehatan Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 1(1), 14–21.  
<https://doi.org/10.51903/juisi.v1i1.257>
- Arindra Putawa, R., Aqidah, M., Islam, F., Sunan, U., & Yogyakarta, K. (2022). Makna Filosofis Ketiadaan dan Relevansinya dengan Tipe Data Undefined pada Javascript. *Jurnal Filsafat Indonesia*, 5(1), 80–86.  
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JFI/article/view/41775>
- Ariska, A., & Wahyuddin, W. (2022). Penerapan Kriptografi Menggunakan Algoritma Des (Data Encryption Standard). *Jurnal Sintaks Logika*, 2(2), 9–19.  
<https://doi.org/10.31850/jsilog.v2i2.1734>
- Atmaja, N. S. (2022). Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Irritable Bowel Syndrome (IBS) Menggunakan Metode Teorema Bayes. *RJOCS (Riau Journal of Computer Science)*, 8(01), 33–41.  
<https://doi.org/10.30606/rjocs.v8i01.1188>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020a). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67–75.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020b). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Pt. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Kesuma, M. E.-K., Yunita, I., Fitra, J., Sholiha, N. A., & Oktaria, H. (2021). PENERAPAN SLiMS PADA LAYANAN SIRKULASI DI

- PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI.  
*AL Maktabah*, 6(2), 103.  
<https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>
- Kholik, N., & Adhiwibowo, W. (2022). Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Kabupaten Demak. *Information Science and Library*, 3(1), 41.  
<https://doi.org/10.26623/jisl.v3i1.5106>
- Prahasti, P., Sapri, S., & Utami, F. H. (2022). Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Media Infotama*, 18(1), 341139.
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), 22–28.  
<https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i1.1057>
- Purwasih, R., Aden, A., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *MathVision : Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10.  
<https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- Sari, I. P., Azzahrah, A., Qathrunada, I. F., Lubis, N., & Anggraini, T. (2022). Perancangan Sistem Absensi Pegawai Kantoran Secara Online pada Website Berbasis HTML dan CSS. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(1), 8–15.  
<https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i1.66>
- Sitanggang Rianto, Urian Dachi Teddy, & Manurung H G Immanuel. (2022). Rancang Bangun Sistem Penjualan Tanaman Hiasberbasis Web Menggunakan Php Dan Mysql. *Tekesnos*, 4(1), 84–90.
- Tamzil, A. M., Kuswanti, K., & Urfah, M. (2021). Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Price terhadap Repurchase Intention pada Greenlight Bandung. *Syntax Idea*, 3(7), 1513–1522. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i7.1355>
- Ula, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan AHP. *Sistem Informasi*, 1(2), 3–5.