

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA
TARIK INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK SITI HAJAR**



TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ARGI SHOLAHUDDIN RASYID

20080018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2023

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA
TARIK INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK SITI HAJAR**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Mencapai
Gelar Derajat Ahli Madya

Oleh:

MUHAMMAD ARGI SHOLAHUDDIN RASYID

20080018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA
TARIK INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK SITI HAJAR**

Tugas Akhir



DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**apt. MELIYANA PERWITA SARI, M.Farm.
NIDN. 0610079003**

**Dr. AGUS SUSANTO, S.Th., M.IKom.
NIDN. 0615088001**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

NAMA : Muhammad Argi Sholahuddin Rasyid
NIM : 20080018
Skim TA : Tim Riset Dosen
Program Studi : Diploma III Farmasi
Judul Tugas Akhir : Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Siti Hajar

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama.

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc 16 Maret 2023
(.....)

Anggota Penguji 1 : Apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM, 16 Maret 2023
(.....)

Anggota Penguji 2 : Dr. Agus Susanto, S. Th., M.Ikom, 16 Maret 2023
(.....)

Tegal, 16 Maret 2023
Program Studi Diploma III Farmasi
Ketua Program Studi,

apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM
NIPY.08.015.223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

NAMA	: Muh. Argi Sholahuddin R.
NIM	: 20080018
Tanda Tangan	:
Tanggal	:

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Argi Sholahuddin R.

NIM : 20080018

Program Studi : Diploma III Farmasi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Skim TA : Tim Riset Dosen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAYA TARIK INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK SITI HAJAR**. Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal :

Yang menyatakan

(Muhammad Argi Sholahuddin R.)

NIM.20080018

MOTTO

1. Jangan pernah meragukan kemampuan diri sendiri karena itu adalah awal dari sebuah kegagalan.
2. Jangan takut gagal karena kesuksesan berawal dari sebuah kegagalan

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku
2. Keluarga Program Studi DIII Farmasi
3. Politeknik Harapan Bersama

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang maha pengasih dan maha melancarkan segala urusan dan atas semua nikmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat mencapai akhir dari serangkaian Tugas Akhir (TA) dengan judul “Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan di Apotek Siti Hajar”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Penyusunan tugas akhir ini tidak lain selesai karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Agung Hendarto, S.E., M.A selaku direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal
2. Apt. Sari Prabandari, S.Farm., M.M selaku kepala Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm selaku pembimbing I pada penelitian ini
4. Dr. Agus Susanto, M.Ikom selaku pembimbing II pada penelitian ini
5. Apt. Heni Purwatiningrum, M.Farm selaku apoteker penanggung jawab apotek siti hajar
6. Kedua Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya
7. Mahasiswi dengan NIM 20080032 yang selalu membantu serta memotivasi pada proses penelitian hingga akhir
8. Seluruh dosen dan staff Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama

Penulis berharap semoga semua amal kebaikan seluruh pihak diatas mendapatkan balasan yang setimpal. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun dan semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Tegal, 17 Maret 2023

Penulis

Muhammad Argi S. R.

INTISARI

Rasyid, Muhammad Argi Sholahuddin; Sari, Meliyana Perwita; Susanto, Agus., 2023. Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan di Apotek Siti Hajar

Kecerdasan emosional adalah suatu sikap seseorang dalam mengontrol dan memahami emosi yang ada pada diri sendiri dan orang lain. Daya tarik interpersonal merupakan suatu hal yang dapat menarik perhatian orang lain terhadap seseorang dari penampilan, ketrampilan maupun kompetensi individu. Dua hal tersebut terdapat hubungan dengan kualitas pelayanan yang dilihat pada penelitian terdahulu yang dilakukan di bidang perawat.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui adakah hubungan antara kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di Apotek Siti Hajar. Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross sectional* dan instrument yang digunakan adalah kuisioner. Populasi pasien perbulan pada Apotek Siti Hajar adalah 1000 pasien dan diambil sampel sebanyak 100 responden.

Penelitian mendapatkan hasil bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan dengan hasil *p-value* 0,587 untuk kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan, sedangkan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan didapatkan hasil *p-value* 0,287.

Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di Apotek Siti Hajar tidak memiliki hubungan yang signifikan dikarenakan tidak meratanya data yang didapatkan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpesonal, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Rasyid, Muhammad Argi Sholahuddin; Sari, Meliyana Perwita; Susanto, Agus., 2023. *Relationship between Emotional Intelligence and Interpersonal Attraction with Quality of Service at Siti Hajar Pharmacy*

Emotional intelligence is a person's attitude in controlling and understanding the emotions that exist in oneself and others. Interpersonal attractiveness is something that can attract the attention of others to someone from appearance, skills, and individual competence. These two things have a relationship with the quality of service seen in previous research conducted in the nursing field.

This research aimed to determine whether there is a relationship between emotional intelligence and interpersonal attractiveness with service quality at Siti Hajar Pharmacy. This research was conducted using a cross-sectional method and the instrument used was a questionnaire. The patient population at the Siti Hajar Pharmacy is 1000 patients in a month. Thus, a sample of 100 respondents is taken. The research found no significant relationship between the p-value of 0.587 for emotional intelligence with service quality, while interpersonal attractiveness with service quality resulted in a p-value of 0.287.

It can be concluded that emotional intelligence and interpersonal attractiveness with service quality at Siti Hajar Pharmacy do not have a significant relationship due to the unevenness of the data obtained.

Keywords: *Emotional Intelligence, Interpersonal Attraction, Quality of Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	6
2.1 Kecerdasan Emosional	6
2.1.1 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional.....	7
2.2 Daya Tarik Interpersonal.....	8
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Interpersonal	9
2.2.2 Aspek-Aspek Daya Tarik Interpersonal	10
2.3 Pelayanan di Apotek.....	11
2.3.1 Kualitas Pelayanan	12
2.3.2 Komponen Utama Kualitas Pelayanan	13

2.3.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan	13
2.4	Apotek	15
2.4.1	Tugas dan Fungsi Apotek	15
2.4.2	Jenis-Jenis Pelayanan di Apotek.....	16
2.5	Kerangka Teori.....	17
2.6	Kerangka Konsep	19
2.7	Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		21
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	21
3.1.1.	Ruang Lingkup	21
3.1.2.	Lokasi	21
3.1.3.	Waktu Penelitian.....	21
3.2	Rancangan dan Jenis Penelitian.....	21
3.3	Populasi dan Sampel	22
3.3.1.	Populasi	22
3.3.2.	Sampel	22
3.4	Variabel Penelitian	24
3.5	Definisi Operasional.....	24
3.6	Validitas.....	25
3.7	Pengolahan dan Analisis Data	26
3.7.1	Teknik Pengolahan Data.....	26
3.7.2	Analisis Data.....	26
3.8	Etika Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Deskripsi Umum Apotek Siti Hajar	28
4.2	Hasil Penelitian.....	29
4.2.1	Karakteristik Responden.....	29
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif	31
4.2.3	Analisis Bivariat	33
4.3	Pembahasan	34
4.3.1.	Karakteristik Berdasarkan Usia	34

4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.3.5. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan	36
4.3.6. Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1. Kesimpulan.....	38
5.2. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	19
Gambar 4. 1 Apotek Siti Hajar.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4. 5 Variabel Kecerdasan Emosional	31
Tabel 4. 6 Variabel Daya Tarik Interpersonal.....	32
Tabel 4. 7 Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4. 8 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4. 9 Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	44
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	45
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden	46
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian	47
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	50
Lampiran 6 Sertifikat Seminar Nasional.....	51
Lampiran 7 Artikel Publish.....	52
Lampiran 8 Hasil Perhitungan Statistik	59
Lampiran 9 Hasil Plagiasi Turnitin.....	62
Lampiran 10 Surat Keterangan Uji Plagiat	63
Lampiran 11 Biodata.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan pasien sangat penting karena dapat menjadi tolak ukur kepuasan seorang pasien (Nababan, 2021). Peningkatan kualitas sebuah pelayanan tidak terlepas dari peran pegawai perusahaan itu sendiri (Yuningsih, 2015). Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, pola manajemen perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja karyawan dan kebijakan pemberian insentif. Faktor tersebut sangat erat kaitannya dengan pegawai di sebuah perusahaan dan faktor lain yang mempengaruhi pada kualitas pelayanan adalah kecerdasan emosional pada pegawai (Panuntun, 2017).

Kecerdasan emosional manusia dipengaruhi oleh pengalaman sehari-hari, baik kesehatan fisik dan mental dari ragam interaksi yang dijalani dalam kehidupannya. Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan paling tinggi derajatnya karena manusia mempunyai akal. Oleh karena itu manusia menggunakan pikiran atau akal dan berperilaku untuk mewujudkan kebutuhan dan mengatasi kelemahannya, sehingga hal tersebut tidak terlepas dari pengaruh budaya yang dapat mempengaruhi dinamika kehidupan masyarakat, dan alam lingkungannya. Dimana manusia dalam berperilaku tidak dapat terlepas dari apa yang dilihat, didengar, dirasakan,

dan dialaminya (Suryatni, 2015). Disamping itu, Mulyamita (2008) mengatakan bahwa terdapat pengaruh negatif kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan (Tutiarta, 2018).

Daya tarik interpersonal merupakan sikap seseorang mengenai orang lain dimana di dalamnya ada suatu proses psikologis berfokus pada bagaimana memelihara dan mengarahkan hubungan hal itu dipengaruhi oleh adanya kesukaan, yang dilihat dari fisik, penampilan, perilaku, kompetensi, ketulusan sehingga dapat memunculkan hubungan yang akan terjalin antara kedua belah pihak (Putri, 2015). Rakhmat (2006) menyebutkan bahwa daya tarik interpersonal dapat dipengaruhi oleh faktor personal seperti kesamaan karakteristik personal, tekanan emosional, harga diri yang rendah dan isolasi sosial serta faktor situasional seperti daya tarik fisik, familiarity, kedekatan dan kemampuan (Gumelar, 2015)

Semakin majunya perkembangan zaman, maka tidak dipungkiri semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan apotek. Menurut Tjiptono (2004), mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana ketika konsumen merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Rifqia Putri, 2017). Maka dari itu peneliti ingin mengetahui adakah

hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di Apotek Siti Hajar yang memiliki banyak pasien sehingga dapat melihat faktor kualitas pelayanan di apotek tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional di Apotek Siti Hajar?
2. Bagaimana gambaran daya tarik interpersonal di Apotek Siti Hajar?
3. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan di Apotek Siti Hajar?
4. Adakah hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan?
5. Adakah hubungan antara daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian adalah:

1. Penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat jalan dengan rentang usia 17-60 tahun.
2. Pasien rawat jalan yang dimaksud adalah pasien Apotek Siti Hajar.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan kecerdasan emosional di Apotek Siti Hajar.
2. Untuk menggambarkan daya tarik interpersonal di Apotek Siti Hajar.
3. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan di Apotek Siti Hajar.

4. Untuk menganalisis adakah hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan.
5. Untuk menganalisis adakah hubungan antara daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan bahwa penelitian ini dapat menambah wawasan dalam pengetahuan farmasi terutama dalam farmasi sosial.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi kepada praktisi mengenai hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perkembangan kualitas pelayanan apotek.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Pembeda	Hafizi Ahmat (2015)	Yanto (2022)	Rasyid (2022)
Judul Penelitian	Kecerdasan Emosional dan Komitmen pada Organisasi dengan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jawa Timur	Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Publik di RSUD Kota Tangerang	Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kualitas Pelayanan di Apotek Siti Hajar
Sampel Penelitian	Karyawan RSUD Jati Waluyo Kraksaan Kabupaten Probolinggo	Pegawai di RSUD Tangerang	Pasien rawat jalan Klinik Siti Hajar
Metode Penelitian	Analisis <i>non parametric Rho</i>	Kuantitatif Korelational	Observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>
Tempat Penelitian	RSUD Jati Waluyo Kraksaan Kabupaten Probolinggo	RSUD Tangerang	Apotek Siti Hajar Tegal

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kita perlu menyadari bahwa emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan fisiologi, dan perilaku (Lorenzo, 2018). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Daniel, 2018).

Menurut penelitian Cahyani dkk, (2017), Emotional Quotient (EQ) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam upaya memberikan pelayanan maksimal pada pekerjaan, kemampuan mengelola emosi sangat diperlukan untuk memberikan motivasi baik kepada dirinya sendiri maupun orang lain serta mempunyai empati yang tinggi. Rasa peduli inilah yang dapat memberikan pelayanan lebih baik dibanding orang lain. Sebagai faktor yang penting dalam meningkatkan mutu kerja seseorang, beban kerja setiap karyawan perlu dievaluasi serta disesuaikan dengan kemampuan masing-

masing baik daya pikir, kemampuan sosial serta tenaganya. Adanya keseimbangan antara kemampuan diri serta beban kerja maka akan membuat seseorang dapat memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat (Wahyuni dan Erwantiningsih, 2020).

2.1.1 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Goleman, mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi, yaitu (Daniel, 2018):

1. *Self awareness* atau kesadaran diri merupakan kemampuan individu untuk bisa mengidentifikasi dan memahami dirinya secara utuh, baik dari sifat, karakter, emosi, perasaan, pikiran dan cara adaptasi dengan lingkungan.
2. *Self management* atau manajemen diri adalah kemampuan untuk mengendalikan diri akan suatu tindakan yang sedang dilakukan atau hendak dilakukan, baik dari aspek pikiran maupun ucapan, agar dirinya terdorong untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
3. *Motivation* atau motivasi adalah penciptaan rangsangan dan insentif yang memungkinkan orang untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka dalam mengejar kesuksesan.
4. *Social awareness* atau empati adalah kemampuan untuk bisa membaca, menyadari, serta memahami apa yang dialami oleh orang disekitarnya dan lingkungannya.

5. *Relationship management* adalah hubungan antara karyawan/pegawai dengan konsumen yang baik sehingga terciptanya reputasi yang baik antara keduanya.

2.2 Daya Tarik Interpersonal

Daya tarik interpersonal adalah suatu proses psikologis berfokus pada bagaimana memelihara dan mengarahkan hubungan hal itu dipengaruhi oleh adanya kesukaan, yang dilihat dari fisik, penampilan, perilaku, kompetensi, ketulusan sehingga dapat memunculkan hubungan yang akan terjalin antara kedua belah pihak (Dewi, 2013). Rakhmat (2006) menyebutkan bahwa daya tarik interpersonal dapat dipengaruhi oleh faktor personal seperti kesamaan karakteristik personal, tekanan emosional, harga diri yang rendah dan isolasi sosial serta faktor situasional seperti daya tarik fisik, familiarity, kedekatan dan kemampuan (Gumelar, 2015).

Baron dan Ilyme mengemukakan bahwa daya tarik interpersonal adalah evaluasi seseorang terhadap orang lain secara positif maupun negatif. Penilaian seseorang itu tidak hanya dalam unsur-unsur yang positif saja tetapi adakalanya dalam realita di masyarakat seseorang justru dinilai lebih menarik karena bentuk-bentuk perilaku yang negatif (Wahyuni, 2014).

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikemukakan bahwa daya tarik interpersonal adalah daya tarik yang muncul dan dapat mempengaruhi antara dua individu berdasarkan penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh seseorang terhadap orang lain dalam segala bentuk yang positif maupun negatif (Wahyuni, 2014).

2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Interpersonal

Bringham mendefinisikan daya tarik interpersonal sebagai satu kecenderungan untuk menilai seseorang atau suatu kelompok secara positif, sesuai apa adanya. Faktor yang mempengaruhi hal-hal tersebut adalah (Agustiar, 2015):

1. Kesamaan (*Similarity*) yaitu sikap, nilai, minat, latar belakang, dan kepribadian yang sama, bias menyebabkan individu tertarik dengan orang lain. Dalam membangun satu hubungan kesamaan bisa menjadi dasar untuk membangun hubungan yang lebih baik dan positif.
2. Kedekatan (*Proximity*) yaitu kedekatan merujuk pada bentuk territorial. Dekatnya jarak individu dengan orang lain, mengakibatkan bentuk hubungan menjadi lebih baik.
3. Keakraban (*Familiarity*), orang yang dekat dengan kita akan menjadi akrab, dan hal ini dapat memperkuat daya tarik interpersonal. Pertemuan yang sering akan menambah pengenalan pada seseorang, dan pengenalan yang makin akrab akan membantu untuk lebih menyukai orang itu. Saat orang semakin akrab akan lebih mengenalnya lebih dalam.
4. Kemampuan (*Ability*) yaitu orang yang kompeten, pintar akan lebih disukai daripada yang tidak kompeten dan pintar, karena adanya reward yang diberikan kepada kita.

2.2.2 Aspek-Aspek Daya Tarik Interpersonal

Mappiare mengemukakan bahwa daya tarik interpersonal memiliki aspek-aspek sebagai berikut (Wahyuni, 2014):

1. Aspek Psikologis

Yaitu aspek yang bersifat psikologis seperti sikap yang dimiliki, perasaan yang ditunjukkan, atau hal-hal yang lebih dikenal dengan inner beauty, atau keindahan non fisik. Hal-hal yang berkenaan dengan aspek psikologis yang disukai atau yang memiliki daya tarik adalah sikap, sifat, perasaan antara lain meliputi sikap sopan, perhatian, penyabar, jujur, dan bertanggung jawab. Hal-hal yang bersifat psikologis ini merupakan daya tarik yang dimiliki oleh seseorang dalam pandangan orang lain. Sikap sopan dan santun memiliki daya tarik tertentu dan terkadang bernilai lebih dari pada daya tarik lainnya. Aspek psikologis ini juga menyangkut kepada hal-hal yang berkaitan dengan moral dan keyakinan yang dianut serta direfleksikan oleh individu yang bersangkutan dalam wujud sikap dan perilaku sehari-hari.

2. Aspek Fisik

Yaitu aspek yang berkenaan langsung dengan hal-hal fisik seperti wajah yang cantik dan tampan. penampilan atau performance seperti tampang yang baik akan menyebabkan seseorang lebih mudah diterima dilingkungannya karena hal itu dianggap memiliki sesuatu daya tarik tersendiri. Aspek fisik ini terutama berkisar kepada hal-hal

yang bersifat biologis yang langsung dapat ditangkap oleh indra manusia.

3. Aspek Material

Yaitu aspek daya tarik interpersonal yang berkenaan dengan materi seperti benda-benda yang dikenakan misalnya pakaian atau perhiasan.

4. Aspek Intelektualitas/Kognitif

Yaitu aspek daya tarik yang berkenaan dengan pola pikir dan kemampuan intelegensi seseorang. Kemampuan berfikir antara lain yang meliputi memiliki inisiatif dan banyak memikirkan kepentingan orang lain serta kemampuan mengemukakan buah pikirannya. Seseorang yang pintar akan lebih disenangi oleh lingkungannya jika dibandingkan dengan seseorang yang memiliki intelegensi lebih rendah.

2.3 Pelayanan di Apotek

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 th 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam literatur yang sama dijelaskan bahwa Pharmaceutical Care adalah ketentuan yang bertanggungjawab terhadap terapi obat dengan tujuan memperoleh hasil terapi yang nyata dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Purnamasari Shinta, 2012).

2.3.1 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Syam, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Ferdiansyah, 2021). Semakin majunya perkembangan zaman, maka tidak dipungkiri semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan apotek.

Menurut Tjiptono (2004), mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana ketika konsumen merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Rifqia Putri, 2017). Kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor kompetensi komunikasi yang baik oleh tenaga teknis kefarmasian pada saat melakukan pelayanan terhadap pasien (Apri et al., 2023).

2.3.2 Komponen Utama Kualitas Pelayanan

Gronos menyatakan bahwa kualitas total suatu pelayanan terdiri dari tiga komponen utama yaitu (Widiawati, 2021):

1. *Teknikal quality*

Komponen yang berkaitan dengan kualitas output pelayanan yang diterima konsumen dan menurut Parasuruman dapat diperinci sebagai berikut:

- a. *Search quality* (Dapat dibeli sebelum dievaluasi misalkan harga).
- b. *Experience quality* (Hanya dapat dievaluasi sebelum membeli misalkan ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapihan hasil kerja).
- c. *Eredency quality* (Sukar dievaluasi walaupun telah mengkonsumsi jasa).

2. *Fungsional quality*

Komponen yang berkaitan dengan kualitas, cara penyampaian suatu pelayanan.

3. *Croprate image*

Croprate image yaitu profil citra umum reputasi dan daya tarik khusus perusahaan.

2.3.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan review dilanjutkan dengan perbaikan. Tentu harus dilakukan rutin dan terjadwal dengan harapan perbaikan dapat terus dilakukan

secara konsisten dalam waktu lama. Sejumlah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain (Nanda, 2021):

1. Terbuka dengan Masukan Pelanggan

Melakukan survei pelanggan dapat dilakukan untuk mendapat ulasan, pendapat, kritik, saran, atau masukan. Tentu survei yang dilakukan jangan menggunakan manual seperti ujian kertas. Survei dapat dilakukan dengan cara lebih modern dan menyenangkan mengikuti perkembangan zaman.

Informasikan bahwa survei dilakukan dengan rahasia. Artinya, pengunjung yang mengisi survei harus dijamin identitasnya. Tujuannya agar pengunjung dapat membelikan ulasan sejujur mungkin. Masukan ini yang harus jadi bahan perbaikan untuk sebuah usaha.

2. Rutin Mengevaluasi Kinerja Usaha

Mengevaluasi kinerja tidak selalu menunggu masukan dari konsumen. Pengusaha atau penyedia jasa dapat melakukan evaluasi mendasar. Seperti selalu mengecek kebersihan produk, melakukan pengawasan kinerja konsumen, dan memastikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

3. Meningkatkan Pelayanan Perusahaan

Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan karyawan SOP layanan bisnis yang jelas dan melatih karyawan untuk bekerja secara profesional.

2.4 Apotek

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan seduaan farmasi yang dimaksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat. Salah satu pelayanan kefarmasian adalah apotek, yaitu suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucap sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kepmenkes, 2016).

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Narendra, 2017). Pelayanan apotek saat ini telah berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan beraskan *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan farmasi yang awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat diubah menjadi pelayanan menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayefis, 2015).

2.4.1 Tugas dan Fungsi Apotek

Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 menyebutkan tugas dan fungsi apotek adalah (Mayra, 2013):

1. Sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.

2. Sebagai sarana farmasi tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian.
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetika.
4. Sebagai sarana pelayanan informasi obat dan perbekalan farmasi lainnya kepada tenaga kesehatan lain dan masyarakat, termasuk pengamatan dan pelaporan mengenai khasiat, keamanan, bahaya dan mutu obat.
5. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan di Apotek

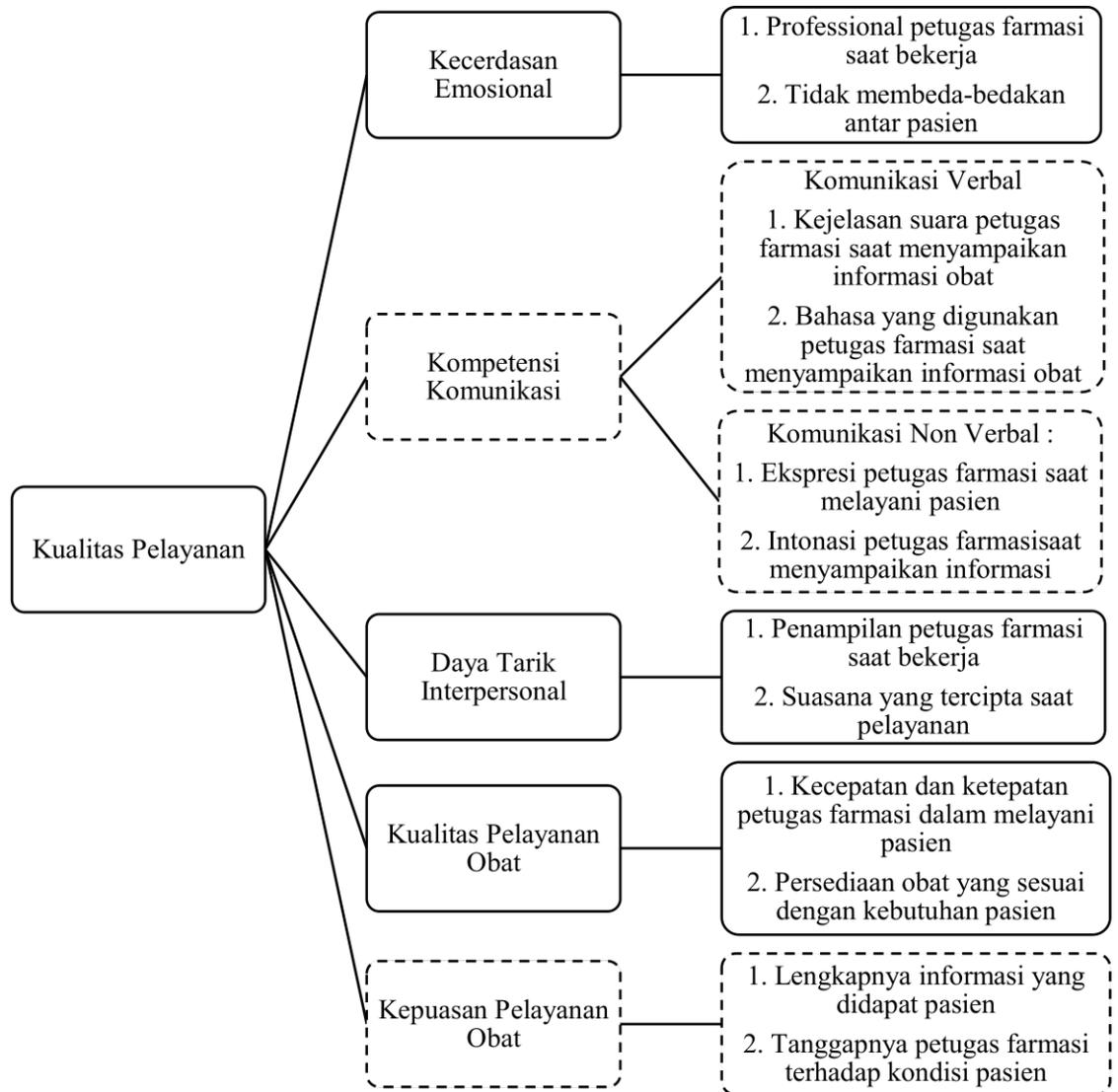
Pelayanan farmasi di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan tersebut meliputi (Kepmenkes, 2016):

1. Pengkajian dan Pelayanan Resep
2. *Dispensing*
3. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
4. Konseling

5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)
7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

2.5 Kerangka Teori

Kerangka teoritis adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendeskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan (Jujun, 2015).



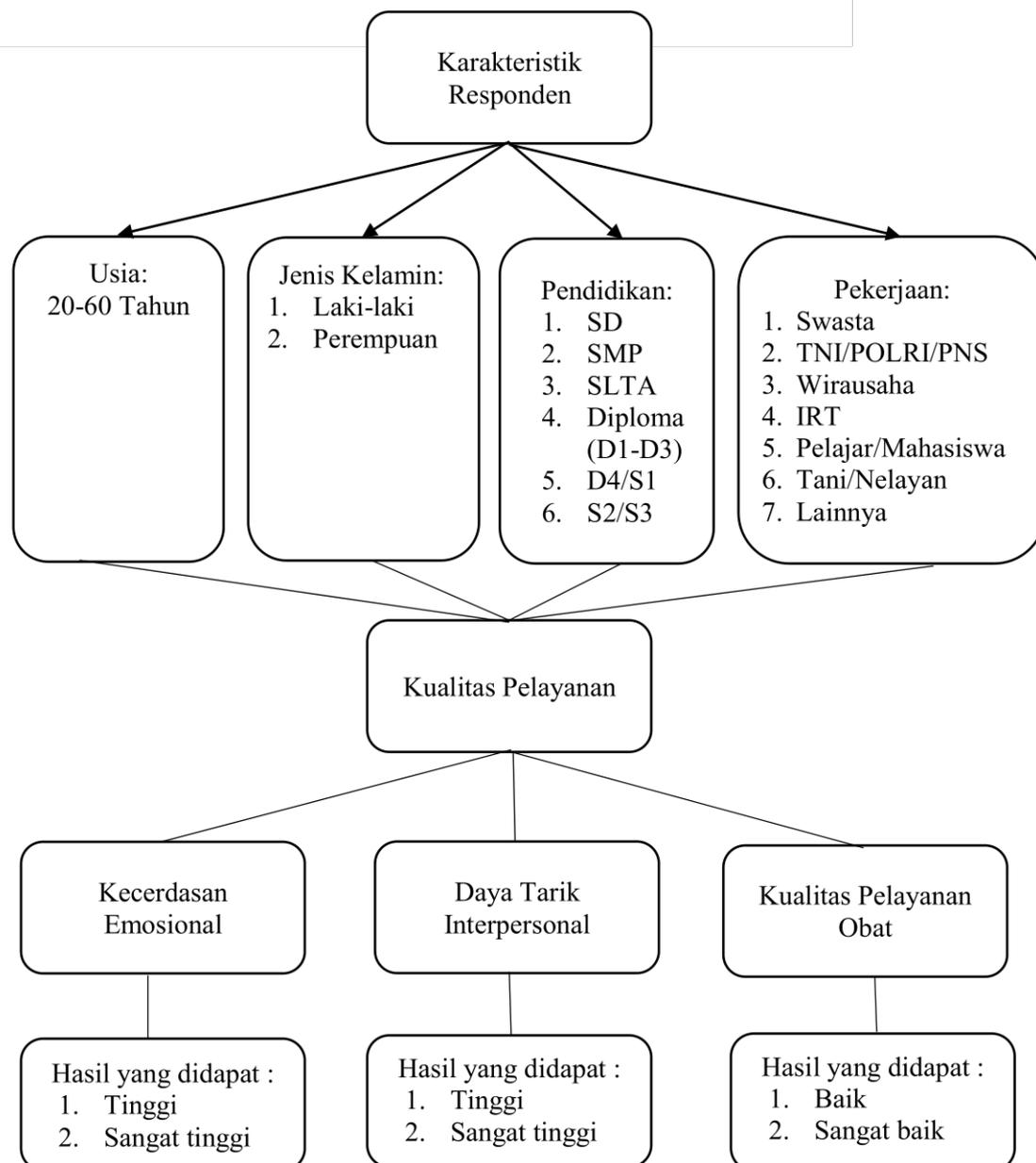
Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Keterangan: = Variabel yang diteliti

 = Variabel yang tidak diteliti

2.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep- konsep atau variabel- variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012).



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

2.7 Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Kecerdasan emosional yang tinggi pada Apotek Siti Hajar.
2. Daya tarik interpersonal yang tinggi pada Apotek Siti Hajar.
3. Kualitas pelayanan yang baik pada Apotek Siti Hajar.
4. Adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan.
5. Adanya hubungan antara daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah farmasi sosial.

3.1.2. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Apotek Siti Hajar yang bertempat di Jl. RA Kartini No. 41 Tegal.

3.1.3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September-November 2022. Pengambilan data dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2022.

3.2 Rancangan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Observasional Analitik atau Survei Analitik adalah survei atau penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan ini terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara faktor risiko dengan faktor efek (Cookson dan Stirk, 2019).

Penelitian *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara

pendekatan, observasional, atau pengumpulan data. Penelitian *cross sectional* hanya mengobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap variabel subjek pada saat penelitian (Notoatmodjo, 2018).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti. (Supardi, 2019).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan dan pada Apotek Siti Hajar yang berjumlah 1000 pasien pada bulan Agustus sehingga peneliti dapat menghitung sampel yang akan diambil pada bulan September 2022.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel ini diambil karena penelitian ini tidak mungkin diteliti seluruh anggota populasi konsumen (Jasmalinda, 2021). Kriteria sampel yang diambil adalah usia dengan minimal 17 tahun karena menurut Hurlock (2006) usia 17 tahun merupakan usia yang dewasa serta telah dianggap matang secara hukum, dan menurut hukum didalam UU nomor 22 tahun 2009 pasal 2009 pasal 8 ayat 2 dikatakan bahwa pada usia 17 tahun masyarakat sudah memiliki identitas diri karena pada usia tersebut masyarakat dianggap telah bertanggung jawab oleh dirinya sendiri (Hartono, 2018).

Jumlah minimum sampel yang diambil dapat dihitung dengan rumus Slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{N.d^2+1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi yang ditetapkan (10%)

Maka diperoleh sampel minimal:

$$n = \frac{1000}{1000.(0,1)^2+1}$$

$$n = \frac{1000}{11}$$

$$n = 90,09$$

Hasil perhitungan minimal pengambilan sampel adalah 90,09 yang dibulatkan menjadi 100 sampel.

Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Menurut Sugiyono (2016) *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Galloway, 2014).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, kecerdasan emosional, daya tarik interpersonal dan kualitas pelayanan.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional berguna untuk mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang dimati (Widiawati, 2021).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Usia	Rentang waktu seseorang yang dimulai sejak dia dilahirkan hingga berulang tahun.	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	17-60 Tahun	Rasio
Jenis Kelamin	Suatu akibat dari dimorfisme seksual, yang pada manusia dikenal menjadi laki-laki dan perempuan.	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
Pendidikan	Bimbingan yang diberikan oleh seseorang kepada perkembangan orang lain menuju kearah cita-cita tertentu untuk mengisi kehidupan sehingga dapat mencapai kesuksesan.	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D1-D3) 5. Sarjana (D4/S1) 6. Pascasarjana (S2/S3)	Ordinal
Pekerjaan	Suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh penghasilan.	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	1. Swasta 2. TNI/Polri/PNS 3. IRT 4. Lainnya	Nominal

Variabel	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kecerdasan Emosional	Cooper dan Sawaf mendefinisikan kecerdasan emosional merupakan kemampuan merasakan dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi (Daud, 2012)	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	1. Tinggi 2. Sangat Tinggi	Ordinal
Daya Tarik Interpersonal	Daya tarik interpersonal merupakan sebuah sikap kesukaan individu kepada orang lain dalam bentuk sikap positif dan daya tarik seseorang (Fox, 2015)	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	1. Tinggi 2. Sangat Tinggi	Ordinal
Kualitas Pelayanan	Suatu pengukuran perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen.	Pasien mengisi kuisisioner	Kuisisioner	1. Baik 2. Cukup Baik	Ordinal

3.6 Validitas

Uji yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji butir oleh 2 ahli farmasi.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program For Social Scinences*). Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar. Setelah data diolah, kemudian diperoleh hasil atau *output* SPSS. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih rapi, dapat dibaca dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

3.7.2 Analisis Data

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat merupakan analisis yang digunakan pada satu variabel dengan tujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi karakteristik dari variabel tersebut (Yuvalianda, 2020).

Analisis bivariat adalah salah satu jenis teknik analisis data statistik yang paling sederhana yang biasanya dipergunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua kumpulan nilai. Hal ini tentu saja melibatkan variabel X dan Y. Hasil dari analisis bivariat dapat disimpan dalam daftar tabel data dua kolom (Hayati, 2022). Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*, *chi-square* disebut juga dengan Kai Kuadrat. Uji *chi-square* adalah salah satu jenis uji komparatif non parametris yang dilakukan pada dua variabel, di mana skala data kedua

variabel adalah nominal. Apabila dari 2 variabel, terdapat 1 variabel dengan skala nominal maka dilakukan uji *chi-square* dengan merujuk bahwa harus digunakan uji pada derajat yang terendah (Fairus, 2020).

3.8 Etika Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2012), etika penelitian merupakan suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat (memperoleh dampak langsung dan tidak langsung) (Karim, 2022). Etika penelitian meliputi:

1. *Anonymity*

Etika penelitian berupa *anonymity* merupakan etika yang bermaksud untuk merahasiakan atau tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data.

2. *Confidentiality*

Confidentiality merupakan etika penelitian berupa merahasiakan seluruh informasi mengenai hasil penelitian agar tidak dapat diakses oleh banyak pihak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan ini akan menjelaskan terkait deskripsi umum Apotek dan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan serta hasil mengenai hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di Apotek Siti Hajar Tegal. Data penelitian ini diambil pada periode bulan September 2022.

4.1 Deskripsi Umum Apotek Siti Hajar



Gambar 4. 1 Apotek Siti Hajar
sumber : Google (2023)

Apotek Siti Hajar merupakan suatu usaha pelayanan masyarakat yang bergerak di bidang kesehatan dan terletak di tengah Kota Tegal, berdiri pada 5 Desember 2005 dan terletak di dalam bangunan RSIA Siti Hajar, beralamat di Jl. R.A. Kartini No.41 Mangkukusuman Tegal Timur, Kota Tegal. Bangunan apotek memiliki luas sekitar 6m.

Fasilitas di Apotek Siti Hajar dilengkapi berupa ruang tunggu pasien, ruang penyerahan obat, ruang peracikan, tempat penyerahan resep dan terdapat tempat parkir kendaraan yang luas. Jumlah karyawan di Apotek ada 7 orang berupa : 1 Apoteker, 4 Tenaga Teknis Kefarmasian dan 2 Adiminstrasi.

Kegiatan pelayanan Apotek Siti Hajar di mulai pada pukul 07.00-21.00 WIB. Apotek Siti Hajar melayani penjualan obat bebas atau *Over the Counter* (OTC) dan pelayanan obat menggunakan resep.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

1. Usia

Usia adalah lama waktu hidup seseorang yang terhitung sejak seseorang lahir sampai berulang tahun.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1.	17 – 35	44	42,3
2.	35 – 60	60	57,7
	Jumlah	104	100,0

sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa usia responden yang didapat pada rentan 17-35 tahun sebanyak 44 orang (42,3%) sedangkan rentan usia 35-60 tahun sebanyak 35-60 sebanyak 60 orang (57,7%).

2. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Pria	31	29,8
2.	Wanita	73	70,2
	Jumlah	104	100,0

Sumber : Data Primer (2022)

Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 31 orang dengan presentase 29,8% dan wanita sebanyak 73 orang dengan presentase 70,2%.

3. Pendidikan

Pendidikan adalah proses pembelajaran seseorang hingga jenjang tertinggi. Tabel dibawah memperlihatkan pendidikan terakhir seluruh responden yang didapat selama penelitian.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1.	SD	3	2,9
2.	SLTP	9	8,0
3.	SLTA	45	43,3
4.	Diploma (D1-D3)	16	15,4
5.	Sarjana (D4/S1)	29	27,9
6.	Pascasarjana (S2/S3)	2	1,9
	Jumlah	104	100,0

sumber : Data Primer (2022)

Tabel diatas menjelaskan bahwa pasien yang mengunjungi Apotek Siti Hajar memiliki riwayat pendidikan terakhir yang bervariasi. Pendidikan terakhir terbanyak pada SLTA sebanyak 45 orang dengan presentase 43,4% dan paling sedikit jenjang Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 2 orang dengan presentase 1,9%.

4. Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menghasilkan nafkah agar kebutuhan dapat terpenuhi. Dibawah ini merupakan pekerjaan responden yang didapat.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Swasta	26	25,0
2.	TNI/POLRI/PNS	9	8,7
3.	Ibu Rumah Tangga	35	33,7
4.	Lainnya	34	32,7
	Jumlah	104	100,0

sumber : Data Primer (2022)

Tabel diatas memperlihatkan bahwa pekerjaan responden yang terbanyak ada pada pilihan lainnya yang rata-rata bekerja sebagai buruh sebanyak 35 orang (33,7%) sedangkan pekerjaan paling sedikit adalah TNI/POLRI/PNS sebanyak 9 orang (8,7%).

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif

1. Kecerdasan Emosional

Parameter kecerdasan emosional yang didapatkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5 Variabel Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional	n	%
Sangat Tinggi	88	84,6
Tinggi	16	15,4
Sedang	0	0,0
Rendah	0	0,0
Sangat Rendah	0	0,0
Total	104	100,0

sumber : Data Primer (2022)

Data diatas menunjukkan bahwa kecerdasan emosional Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek memiliki 2 tingkatan yaitu tinggi dengan frekuensi 16 (15,4%) dan sangat tinggi dengan frekuensi 88 (84,6%).

2. Daya Tarik Interpersonal

Hasil variabel daya tarik interpersonal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Variabel Daya Tarik Interpersonal

Daya Tarik Interpersonal	n	%
Sangat Tinggi	94	90,4
Tinggi	10	9,6
Sedang	0	0,0
Rendah	0	0,0
Sangat Rendah	0	0,0
Total	104	100,0

sumber : Data Primer (2022)

Hasil diatas memperlihatkan bahwa daya tarik interpersonal tenaga teknis kefarmasian yang tinggi dengan frekuensi 10 (9,6%) dan sangat tinggi dengan frekuensi 94 (90,4%).

3. Kualitas Pelayanan

Tabel dibawah ini memperlihatkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek.

Tabel 4. 7 Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	n	%
Sangat Tinggi	100	96,2
Tinggi	4	3,8
Sedang	0	0,0
Rendah	0	0,0
Sangat Rendah	0	0,0
Total	104	100,0

sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan di Apotek memperoleh nilai tinggi sebanyak 4 (3,8%) dan sangat tinggi sebanyak 100 (96,2%).

4.2.3 Analisis Bivariat

1. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan

Hubungan kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 8 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan

	Kecerdasan Emosional	Kualitas Pelayanan		Total	<i>p value*</i>
		Cukup Baik	Baik		
Sangat Tinggi	n	3	85	88	0,587
	%	3.4	96.6	100,0	
Tinggi	n	1	15	16	
	%	6,2	93,8	100,0	
Sedang	n	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Rendah	n	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Sangat Rendah	n	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Total	n	4	100	104	
	%	3.8	96.2	100,0	

***Uji Fisher's Exact Test (2022)**

Tabel diatas memperlihatkan hasil *p value* sebesar 0,587 yang berarti tidak terdapatnya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan di Apotek.

2. Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan

Hubungan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di Apotek dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9 Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan

Daya Tarik Interpersona		Kualitas Pelayanan		Total	<i>p value</i> *
		Cukup Baik	Baik		
Sangat Tinggi	n	3	91	94	0,287
	%	3,2	96,8	100,0	
Tinggi	n	1	9	10	
	%	10,0	90,0	100,0	
Sedang	n	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Rendah	n	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Sangat Rendah	n	0	0	0	
	%	0,0	0,0	0,0	
Total	n	4	100	104	
	%	3,8	96,2	100,0	

***Uji Fisher's Exact Test (2022)**

Data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di Apotek tidak signifikan karena *p value* didapatkan 0,287.

4.3 Pembahasan

4.3.1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Pada tabel 4.1 didapatkan bahwa responden yang terbanyak adalah usia pada rentan 35-60 tahun. Hal tersebut dikarenakan pada usia rentan tersebut memiliki potensi yang tinggi resiko penyakit didukung oleh teori (Nadia Rahmayanti & Ariguntar, 2017) yang telah melakukan penelitian pada Apotek. Faktor lain diungkapkan

oleh (Asnawi et al., 2019) yang mengatakan bahwa rentan usia 35-60 cenderung lebih sering memanfaatkan fasilitas kesehatan.

4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada tabel 4.2 didapat hasil bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dikarenakan faktor kebetulan. Teori (Ayu Riana Sari et al., 2020) menjelaskan bahwa perempuan cenderung lebih peduli terhadap lingkungan kesehatannya dibanding laki-laki. Pada penelitian (Suherman, 2019) juga menerangkan bahwa mayoritas perempuan lebih banyak dan bersedia untuk mengisi kuisisioner disbanding laki-laki.

4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SLTA terbanyak dengan jumlah 45 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Apriyani et al., 2016), hal tersebut dipengaruhi oleh minat yang kecil untuk melanjutkan pendidikan sehingga banyak masyarakat hanya berakhir di pendidikan SLTA.

4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 yang memperlihatkan bahwa pekerjaan terbanyak responden ada pada ibu rumah tangga dengan frekuensi 35 orang. Hal tersebut dikarenakan responden penelitian ini paling banyak berjenis kelamin perempuan yang hanya sebagai ibu rumah tangga.

(Christoper et al., 2019) menjelaskan bahwa tak sedikit perempuan memilih untuk menjadi rumah tangga mengurus pekerjaan rumah dan anak karena kebutuhan yang dibutuhkan telah terpenuhi dengan nafkah yang dicari oleh suami.

4.3.5. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan di Apotek tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Teori (Soraya, 2019), menjelaskan pada penelitiannya di Rumah Sakit bahwa kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang signifikan dengan presentasi sebesar 22,1 persen. Namun, hasil penelitian lain mendapat hasil yang berbeda dengan tidak adanya hubungan yang signifikan, (Hafizi Ahmat, 2015) menjelaskan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan karena hasil analisis tidak dapat memperlihatkan hubungan namun hanya dapat memperlihatkan korelasi secara parsial. Demikian pula pada penelitian ini yang tidak mendapatkan hasil hubungan yang signifikan dikarenakan data yang tidak tersebar normal dan adanya faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4.3.6. Hubungan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan

Hasil yang didapatkan hubungan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan tidak terdapat hubungan yang signifikan. Berbeda dengan (Yuningsih & Mariyanti, 2015) yang telah meneliti sebelumnya di Rumah Sakit bahwa kedua hal tersebut terdapat hubungan yang sangat signifikan dengan presentase hingga 60,68 persen. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha, 2017) dijelaskan bahwa daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang signifikan dengan adanya faktor ketertarikan yang muncul seperti penampilan, keramahan dan ketrampilan saat melayani pasien. Namun pada penelitian ini terdapat faktor lain yang membuat tidak adanya hubungan yang signifikan antara daya tarik interpersonal dan kualitas pelayanan serta adanya data yang tidak tersebar normal sehingga hasil yang muncul tidak dapat memperlihatkan bahwa adanya hubungan antara keduanya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kecerdasan emosional tenaga teknis kefarmasian di Apotek dinilai sangat tinggi oleh pasien.
2. Daya tarik interpersonal tenaga teknis kefarmasian di Apotek dinilai sangat tinggi oleh pasien
3. Kualitas pelayanan di Apotek dinilai sangat baik oleh pasien.
4. Kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan tidak terdapat hubungan yang signifikan.
5. Daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan tidak terdapat hubungan yang signifikan.

5.2. Saran

1. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian kembali dengan jumlah responden yang lebih banyak.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan metode penelitian yang berbeda sehingga data yang didapat dapat menunjukkan hasil hubungan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apri, W. D., Susanto, A., & Sari, M. P. (2023). Hubungan Kompetensi Komunikasi Dengan Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Kapten Ismail Tegal. *Jurnal Promotif Preventi*, 6(1), 14–21.
- Apriyani, W. A., Sastrawan, A., & Rosyid, R. (2016). Analisis Faktor Penyebab Siswa Lulusan Sma Tidak Melanjutkan Ke Perguruan Tinggi Di Sintang. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 7(7), 1–10.
- Asnawi, A., Masyarakat, F. K., Sarjana, P., Masyarakat, K., Manajemen, P., & Kesehatan, P. (2019). *universitas indonesia gambaran persepsi pasien di puskesmas sukrajaya kota depok tahun 2009 universitas indonesia di puskesmas sukrajaya kota depok tahun 2019*.
- Ayu Riana Sari, F. R., Wulandari, A., Pujianti, N., Laily, N., Vina, Anhar, Y., Anggraini, L., Azmiyannoor1, M., Ridwan, A. M., & Muddin, F. I. I. (2020). Perilaku Pencegahan Covid-19 Ditinjau Dari Karakteristik Individu Dan Sikap Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 1(128), 32–37.
- Christoper, R., Chodijah, R., & Yunisvita, Y. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pekerja Wanita Sebagai Ibu Rumah Tangga. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 15(1), 35–52. <https://doi.org/10.29259/Jep.V15i1.8820>
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Fewfoweoif*. 47–57.
- Daud, F. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) Dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Biologi Siswa SMA 3 Negeri Kota Palopo. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Universitas Negeri Malang*, 19(2), 243–255.
- Dewi, A. D. K. (2013). Studi Komparasi Faktor-Faktor Daya Tarik Interpersonal Pada Mahasiswa Unnes Yang Berpacaran Ditinjau Dari Jenis Kelamin. *Journal Of Social And Industrial Psychology*, 2(1), 32–44.
- Fairus. (2020). Tingkat Kepercayaan Konsumen Akan Kehalalan Dan Kualitas Produk Kosmetika. *Bab III Metoda Penelitian, Bab Iii Me*, 1–9.
- Ferdiansyah, M. I., Susanto, A., & Purwantiningrum, H. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Majasem. *Politeknik*, 1–9.
- Fox, R. J. (2015). Daya Tarik Interpersonal Sebagai Pembentuk Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan Di Pt. Trippcons Internasional, Jakarta. *Jurnal Cahyana*. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.Wiem02054>
- Galloway, A. (2014). Non-Probability Sampling. *Encyclopedia Of Social Measurement*, 859–864. <https://doi.org/10.1016/B0-12-369398-5/00382-0>

- Gumelar. (2015). Pengaruh Daya Tarik Interpersonal Dengan Hubungan Siswa SMA. *Nhk 技研*, 151, 10–17.
- Hafizi Ahmat, S. (2015). Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Pada Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Di Jawa Timur. *Jurnal Psikologi Humanistik* 45, 3(April), 49–58.
- Hartono, B. A. D. (2018). *Tingkat Kepuasan Di Car Wash*. 40–44.
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2199–2205.
- Jujun. (2015). Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer. *Sinar Harapan*, 7–20. [https://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/4834/3/BAB II.Pdf](https://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/4834/3/BAB%20II.Pdf)
- Kepmenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016*. 390–392.
- Lorenzo. (2018). Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Dan Kecerdasan Sosial (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank Bri Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3208–3217. [Http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Smk/Article/View/2260](http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Smk/Article/View/2260)
- Mayefis, D., Auzal Halim, & Rida Rahim. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201–204.
- Mayra, G. (2013). Kepuasan Pelayanan Di Apotek Yogyakarta. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nababan, B. B. R. (2021). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek K24 Balongsari Tama*. 7, 1–11.
- Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden Dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS Di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65. <https://Doi.Org/10.18196/Jmmr.6128>
- Narendra, N. P. Et Al. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37.
- Notoatmodjo. (2018). Jenis Dan Desain Penelitian. *Penelitian Deskriptif Adalah*, 1–8.
- Nugraha, A. S. (2017). Kualitas Komunikasi Interpersonal Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Mega Cabang Pembantu S *E Journal Ilmu Komunikasi*, 5(3), 163–177. [https://Ejournal.Iikom.Fisip-Unmul.Ac.Id/Site/Wp-Content/Uploads/2017/08/JURNAL ANGGIE](https://Ejournal.Iikom.Fisip-Unmul.Ac.Id/Site/Wp-Content/Uploads/2017/08/JURNAL_ANGGIE)

SEFTYAN NUGRAHA (08-10-17-03-59-36).Pdf

- Panuntun, D. (2017). *Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha Di Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. 14–44.
- Purnamasari Shinta. (2012). *Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta*. 1–73.
- Putri, H. (2015). *Daya Tarik Interpersonal Alumni Hitman System*. https://Repository.Uksw.Edu/Bitstream/123456789/9321/2/T1_802008010_FullText.Pdf
- Rifqia Putri, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan* ,. 1(1), 23–29.
- Soraya, S. A. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(4), 596–607. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i4.4838>
- Suherman, H. (2019). Pengaruh Faktor Usia, Jenis Kelamin, Dan Pengetahuan Terhadap Swamedikasi Obat. *Viva Medika: Jurnal Kesehatan, Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 94–108. <https://doi.org/10.35960/vm.v10i2.449>
- Supardi, S. (2019). Populasi Dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- Suryatni, L. (2015). Kecerdasan Emosional Dan Perilaku Manusia (Dalam Perspektif Antropologi). *Jurnal Mitra Manajemen*, 7(2), 1–8.
- Syam, T. (2016). *Bab Ii Tinjauan Pustaka A. Teller 1. Pengertian Teller*. 11–37.
- Tutiarta, M. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Usia, Tingkat Pendidikan, Dan Jenis Pekerjaan*.
- Wahyuni. (2014). Daya Tarik Interpersonal Dengan Kepercayaan Diri Pada Remaja Medan. *Psikologi Sosial*, 1–69.
- Wahyuni, H., & Erwantiningsih, E. (2020). Pengaruh Intelegensi Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ) Dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 50–58. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3846>
- Widiawati, T. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Apotek Tegongan Balapulang Wetan*.
- Yanto, Y. B., Suhifatullah, M. I., & Mulyadi, E. (2022). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Publik Di Rsud Kota Tangerang. *Ejournal.Unis.Ac.Id*, 4(1), 50–59. <http://Ejournal.Unis.Ac.Id/Index.Php/Perspektif/Article/View/2643%0Ahttp>:

[//Ejournal.Unis.Ac.Id/Index.Php/Perspektif/Article/Download/2643/1549](http://Ejournal.Unis.Ac.Id/Index.Php/Perspektif/Article/Download/2643/1549)

Yuningsih. (2015). Hubungan Ketertarikan Interpersonal Dengan Work Engagement Pegawai PT. Salindo Berlian Motor Jakarta. *Jurnal Psikologi*, 13(1), 6–12.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

 **POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**
The True Vocational Campus D-3 Farmasi

Nomor : 282.03/ FAR.PHB/VIII/2022
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Apoteker Apotek Siti Hajar
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Muhammad Argi Sholahuddin R
NIM : 20080018
Judul TA : Analisis Hubungan Atribut dan Kompetensi Petugas Farmasi dengan Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Informasi Obat Apotek Siti Hajar

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 31 Agustus 2022 .


Ka Prodi Diploma III Farmasi
Siti Hajar, S.Farm,MM,
NIP. 08.015.223

Jl. Mataram No. 9 Kota Tegal 52143, Jawa Tengah, Indonesia.
(0283)352000

farmasi@poltektegal.ac.id
poltektegal.ac.id

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

	APOTEK SITI HAJAR Jl. Kartini, No.41 Telp. (0283) 358158 Kota Tegal – 52123	
Nomor	: 003/EKSAPT/18/IX/2022	
Lamp	: -	
Hal	: Balasan Permohonan Ijin Pengambilan Data KTI	
Kepada Yth :		
Ketua Prodi DIII Farmasi		
Politeknik Harapan Bersama		
Di		
Tegal		
Yang bertanda tangan dibawah ini ;		
Nama	: apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm	
SIPA	: 024/IV/SIPA33.76/2021	
Jabatan	: Apoteker Penanggung Jawab	
Dengan ini menyatakan bahwa saudara ;		
Nama	: Muhammad Argi Sholahuddin Rasyid	
NIM	: 20080018	
Nama Sekolah	: Politeknik Harapan Bersama	
Telah melakukan penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) dari tanggal 25 September s/d 25 Oktober 2022		
Demikian surat ini kami sampaikan dengan sebenarnya.		
Tegal, 18 September 2022		
		
		
apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm		

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden**LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama :

Alamat:

Dengan ini menyatakan bersedia dan tidak keberatan menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Program Studi DIII Farmasi PoliTeknik Harapan Bersama Tegal dengan judul penelitian “**Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Siti Hajar Kota Tegal**”

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun dan kiranya dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Tegal,2022

(.....)

Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian

1. Identitas Diri

Nama :

Usia : tahun

Jenis Kelamin*) : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SLTA 4. Diploma (D1-D3)
5. D4/S1 6. S2/S3

Pekerjaan : 1. Swasta 2. TNI/POLRI/PNS 3. Wirausaha
4. IRT 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya:

*) Pilih salah satu yang sesuai dengan kondisi Anda dengan memberikan tanda O (bulatan).

2. Petunjuk Pengisian

- Bacalah dan cermati pertanyaan yang ada
- Jawablah dengan sejujurnya sesuai dengan kondisi Anda
- Jawablah dengan memberikan tanda (X) dan Anda diberikan satu kali kesempatan untuk memperbaiki jawaban dengan memberikan tanda (=) pada jawaban yang ingin dikoreksi.

3. Pertanyaan

Keterangan : STS: Sangat tidak setuju TS: Tidak setuju N: Netral
S: Setuju
SS: Sangat Setuju

A. Kecerdasan Emosional

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas farmasi terlihat sedang bermain <i>handpone</i> saat bekerja					
2.	Petugas farmasi berada di ruangan pada saat jam kerja					
3.	Petugas farmasi mengembalikan obat ke tempat semula					
4.	Petugas farmasi tidak memberikan penjelasan tentang obat					
5.	Petugas farmasi memberikan penjelasan dengan tenang					
6.	Petugas farmasi bersikap ramah kepada pasien					
7.	Petugas farmasi memberikan salam kepada pasien yang datang					
8.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa resep sesuai dengan antrian					

9.	Petugas farmasi tetap tenang pada saat pasien melakukan keluhan					
10.	Petugas farmasi mau mendengarkan keluhan pasien					
11.	Petugas farmasi memberikan motivasi kepada pasien					
12.	Petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial					

C. Daya Tarik Interpersonal

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi selama bekerja					
2.	Petugas farmasi tidak mengenakan perhiasaan berlebihan pada saat bekerja					
3.	Petugas farmasi cekatan dalam memberikan pelayanan pasien					
4.	Petugas farmasi memberikan senyuman dan sapaan kepada pasien yang datang.					
5..	Petugas farmasi memiliki pengetahuan tentang obat yang baik.					
6.	Petugas farmasi memberikan penjelasan sesuai dengan kebutuhan pasien					
7.	Petugas farmasi memberikan pelayanan pasien secara adil					
8.	Petugas farmasi memberikan informasi kepada pasien dalam suasana yang menegangkan					
9.	Petugas farmasi memberikan penjelasan kepada pasien dengan meyakinkan.					
10.	Penjelasan petugas farmasi dapat meningkatkan kepercayaan saya tentang obat.					

D. Kualitas Pelayanan Obat

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas farmasi memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan obat kepada pasien					
2.	Apotek memiliki persediaan obat- obatan yang memadai .					
3.	Petugas farmasi siap melayani pasien yang datang.					
3.	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.					
4.	Petugas farmasi memberikan penjelasan yang berhubungan dengan masalah pasien.					
5..	Pelayanan oleh petugas farmasi diberikan berdasarkan kebutuhan pasien dan masalah pasien.					
6.	Petugas farmasi memaksa pasien untuk mematuhi minum obat.					

7.	Petugas farmasi menakuti pasien jika tidak memaruihi minum obat.					
8.	Petugas farmasi telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.					
9.	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan kebutuhan pasien.					
10.	Petugas farmasi memberikan informasi obat secara lengkap kepada pasien.					

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6 Sertifikat Seminar Nasional



Lampiran 7 Artikel Publish

Prosiding Seminar Nasional UNIMUS
(Volume 5, 2022)



e-ISSN : 2654-3168
p-ISSN : 2654-3257

Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Siti Hajar

*Connection between Emotional Intelligence and Interpersonal Attractiveness
with Quality of Drug Service at Siti Hajar Pharmacy*

Muhammad Argi Sholahuddin R¹, Agus Sussanto², Meliyana Perwita Sari³

^{1,2,3}Politeknik Harapan Bersama, Tegal

Corresponding author : argirasyid@gmail.com

Abstrak

Kecerdasan emosional merupakan keterampilan memonitor emosi pada diri sendiri dan orang lain. Daya tarik interpersona adalah proses psikologis yang berfokus pada cara mengelola hubungan yang dipengaruhi adanya perasaan suka yang berasal dari penampilan, perilaku dan kompetensi sehingga dapat terjadi hubungan dua belah pihak. Kedua hal tersebut terdapat hubungan dibuktikan dengan melihat penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa salah satu faktor kualitas pelayanan yang baik adalah ketika seseorang mendapatkan pelayanan dari pegawai yang memiliki kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan di apotek Siti Hajar. Penelitian dilakukan dengan metode *cross sectional* secara *accidental* menggunakan *instrument* berupa kuisioner yang dilakukan pada bulan September tahun 2022 dengan populasi sebanyak 1000 pasien dan *sample* diambil sebanyak 104 responden. Hasil yang didapatkan dengan kategori kecerdasan tinggi sebanyak 16 orang (15,4%) dan sangat tinggi sebanyak 88 orang (84,6%) sedangkan kategori daya tarik tinggi sebanyak 10 orang (9,6%) dan sangat tinggi sebanyak 94 orang (90,4%), sedangkan kualitas pelayanan cukup baik sebanyak 4 orang (3,8%) dan baik sebanyak 100 orang (96,2%). Data yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan $\alpha = <0,05$ dan hasil yang didapatkan hubungan kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan obat ($p = 0,587$) dan hubungan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat ($p = 0,287$). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat di apotek Siti Hajar tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpersona, Kualitas Pelayanan.

Abstract

Emotional intelligence is the ability to monitor emotions in oneself and others. Interpersonal attraction is a psychological process that focuses on how to manage relationships that are influenced by feelings of liking that come from appearance, behavior and competence so that a relationship between two parties can occur. Both of these things have a relationship, evidenced by looking at previous research which proves that one of the factors of good service quality is when someone gets service from employees who have high emotional intelligence and interpersonal attractiveness. This study was conducted to determine whether there is a relationship between emotional intelligence and interpersonal attractiveness with the quality of service at the Siti Hajar pharmacy. The study was conducted using an accidental cross sectional method using an instrument in the form of a questionnaire conducted in September 2022 with a population of 1000 patients and a sample of 104 respondents. The results obtained in the high intelligence category were 16 people (15.4%) and very high were 88 people (84.6%) while the high attractiveness category were 10 people (9.6%) and very high were 94 people (90.4%), while the service quality is quite good as many as 4 people (3.8%) and good as many as 100 people (96.2%). The data obtained were then analyzed using the Chi-Square test with $\alpha = <0.05$ and the results

Universitas Muhammadiyah Semarang

Seminar Nasional Publikasi Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



obtained were the relationship between emotional intelligence and drug service quality ($p = 0.587$) and the relationship between interpersonal attractiveness and drug service quality ($p = 0.287$). These results can be concluded that there is no significant relationship between emotional intelligence and interpersonal attractiveness with the quality of drug service at the Siti Hajar pharmacy.

Keywords : *Emotional Intelligence, Interpersonal Attractiveness, Service Quality*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan pasien sangat penting karena dapat menjadi tolak ukur kepuasan seorang pasien (Nababan, 2021). Peningkatan kualitas sebuah pelayanan tidak terlepas dari peran pegawai perusahaan itu sendiri (Yuningsih & Mariyanti, 2015). Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, pola manajemen perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja karyawan dan kebijakan pemberian insentif. Faktor tersebut sangat erat kaitannya dengan pegawai di sebuah perusahaan dan faktor lain yang mempengaruhi pada kualitas pelayanan adalah kecerdasan emosional pada pegawai (Panuntun, 2017). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan social (Goeleman, 2018). Kecerdasan emosional manusia juga di pengaruhi oleh pengalaman sehari-hari, baik kesehatan fisik dan mental dari ragam interaksi yang dijalani dalam kehidupannya. Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan paling tinggi derajatnya karena manusia mempunyai akal. Oleh karena itu manusia menggunakan pikiran atau akal dan berperilaku untuk mewujudkan kebutuhan dan mengatasi kelemahannya, sehingga hal tersebut tidak terlepas dari pengaruh budaya yang dapat mempengaruhi dinamika kehidupan masyarakat, dan alam lingkungannya. Dimana manusia dalam berperilaku tidak dapat terlepas dari apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan dialaminya (Suryatni, 2015).

Daya tarik interpersonal merupakan sikap seseorang mengenai orang lain dimana di dalamnya ada suatu proses psikologis berfokus pada bagaimana memelihara dan mengarahkan hubungan hal itu dipengaruhi oleh adanya kesukaan, yang dilihat dari fisik, penampilan, perilaku, kompetensi, ketulusan sehingga dapat memunculkan hubungan yang akan terjalin antara kedua belah pihak (Putri, 2015). Faktor-faktor yang mendukung daya tarik interpersonal secara garis besar dibedakan menjadi dua, yaitu faktor personal dan situasional faktor personal yaitu faktor-faktor yang berasal dari karakteristik pribadi individu sedangkan faktor situasional berasal dari sifat-sifat obyektif (Dewi, 2013)

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan



persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Syam, 2016). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Ferdiansyah et al., 2021). Semakin majunya perkembangan zaman, maka tidak dipungkiri semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan apotek. Menurut Tjiptono (2004), mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana ketika konsumen merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Rifqia Putri, 2017). Maka dari itu peneliti ingin mengetahui akan hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersonal dengan kualitas pelayanan di apotek Siti Hajar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode *cross sectional* yang dilakukan di apotek Siti Hajar Kota Tegal menggunakan teknik pengambilan *accidental sampling*. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan September 2022. Jumlah responden yang diambil adalah 104 orang dengan populasi penelitian sebanyak 1000 pasien. *Instrument* yang digunakan berupa kuisioner yang berisi jawaban berupa sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan SPSS. Hubungan antar variabel akan dilihat dengan nilai *chi-square*. Jika hasil menunjukkan bahwa nilai p kurang dari 0,05 ($p = <0,05$), maka terdapat hubungan antara keduanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, didapatkan jumlah responden sebanyak 104 orang dengan rentan usia antara 17-35 tahun sebanyak 44 orang dan 35-60 tahun sebanyak 60 orang, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang sedangkan laki-laki sebanyak 31 orang. Pendidikan terakhir pasien mayoritas adalah SLTA sebanyak 45 orang dan pekerjaan mayoritas adalah IRT sebanyak 34 orang. Karakteristik tersebut dapat dilihat pada tabel 1.



Tabel 1.

Karakteristik Responden mengenai Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan

Parameter	Kategori	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	31	29,8
	Wanita	73	70,2
	Total	104	100,0
Usia	17-35	44	42,3
	35-60	60	57,7
	Total	104	100,0
Pendidikan Terakhir	SD	3	2,9
	SLTP	9	8,0
	SLTA	45	43,3
	Diploma (D1-D3)	16	15,4
	Sarjana (D4/S1)	29	27,9
	Pascasarjana (S2/S3)	2	1,9
	Total	104	100,0
Pekerjaan	Swasta	26	25,0
	TNI/Polri/PNS	9	8,7
	IRT	34	32,7
	Lainnya	35	33,7
	Total	104	100,0

Tabel 2.

Variabel Kecerdasan Emosional, Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan

Parameter	n	%	
Kecerdasan Emosional	Tinggi	16	15,4
	Sangat Tinggi	88	84,6
	Total	104	100,0
Daya Tarik	Tinggi	10	9,6
	Sangat Tinggi	94	90,4
	Total	104	100,0
Kualitas Pelayanan	Baik	4	3,8
	Cukup Baik	100	96,2
	Total	104	100,0



Tabel 2 memperlihatkan hasil bahwa pasien dengan kecerdasan tinggi sebanyak 16 orang (15,4%) dan sangat tinggi sebanyak 88 orang (84,6%). Sedangkan pasien dengan daya Tarik yang tinggi sebanyak 10 orang (9,6%) dan sangat tinggi sebanyak 94 orang (90,4%). Tabel tersebut juga memperlihatkan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan di apotek yang baik sebanyak 4 orang (3,8%) dan cukup baik sebanyak 100 orang (96,2%).

Tabel 3.
Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan

Variabel Kecerdasan		Variabel Kualitas		Total	P
		Cukup Baik	Baik		
Tinggi	N	1	15	16	0,587
	%	6.2	93.8	100,0	
Sangat Tinggi	N	3	85	88	
	%	3.4	96.6	100,0	
Total	N	4	100	104	
	%	3.8	96.2	100,0	

Tabel diatas menunjukkan hasil $p = 0,587$ yang bermakna bahwa kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan tidak terdapat hubungan yang signifikan karena $p\text{-value} > 0,05$. Melihat peneliti terdahulu yang telah membuktikan hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan, terdapat hubungan yang signifikan (Wahyuni, 2021). Tidak adanya hubungan yang signifikan tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain tidak adanya keluhan dari pasien mengenai sikap pegawai yang kurang baik sehingga kecerdasan emosional tidak terlihat adanya hubungan yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan oleh peneliti bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan karena adanya keluhan nasabah mengenai sikap dari pegawai (Maros & Juniar, 2016)

Tabel 4.
Hubungan Daya Tarik Interpersona dengan Kualitas Pelayanan

Variabel Daya Tarik Interpersona		Variabel Kualitas		Total	P
		Cukup Baik	Baik		
Tinggi	N	1	9	10	0,287
	%	10,0	90,0	100,0	
Sangat Tinggi	N	3	91	94	
	%	3,2	96,8	100,0	
Total	N	4	100	104	
	%	3,8	96,2	100,0	



Tabel 4 menunjukkan hasil hubungan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat bahwa keduanya tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai $p = 0,287$. Peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan di sebuah wisata terdapat hubungan yang signifikan (Saputro et al., 2020). Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lokasi, keunggulan dan promosi (Ismiyati, 2016). Apotek Siti Hajar memiliki lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga faktor lokasi dapat menjadi pengaruh tidak terdapatnya hubungan daya tarik dengan kualitas pelayanan yang signifikan. Sedangkan faktor lain seperti keunggulan dan promosi menjadi akibat tidak terdapatnya hubungan yang signifikan karena faktor tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

KESIMPULAN

Hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat tidak terlalu signifikan karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor yang mempengaruhi tidak terdapatnya hubungan yang signifikan adalah tidak adanya keluhan dari pasien terhadap sikap apoteker atau tenaga teknis kefarmasian yang kurang baik. Sedangkan faktor yang mempengaruhi tidak adanya hubungan yang signifikan antara daya tarik interpersona dengan kualitas pasien adalah lokasi, promosi dan keunggulan. Hal tersebut menjadi faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan obat di apotek Siti Hajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, C & Sawaf, A., '1999. Executive EQ: Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan Dan Organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Darasati, P. 2012 ..', 2003, 13-44
- Dewi, A. D. K. (2013). Studi Komparasi Faktor-Faktor Daya Tarik Interpersonal Pada Mahasiswa Unnes Yang Berpacaran Ditinjau Dari Jenis Kelamin. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 2(1), 32-44.
- Ferdiansyah, M. I., Susanto, A., & Purwantiningrum, H. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Majasem. *Politeknik*, 1-9.
- Goeleman, D. (2018). KECERDASAN EMOSI. *News.Ge*, <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
- Ismiyati. (2016). Faktor Daya Tarik Dan Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi



- Mahasiswa : Studi Fe Unnes. *Dinamika Pendidikan*, 6(2), 170–187.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Bank BPR*. 1–23.
- Nababan, B. B. R. (2021). *KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK K24 BALONGSARI TAMA*. 7, 1–11.
- Panuntun, D. (2017). *HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN BAGIAN TATA USAHA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO*. 14–44.
- Putri, H. (2015). *Daya Tarik Interpersonal Alumni Hitman System*. https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/9321/2/T1_802008010_Full text.pdf
- Rifqia Putri, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan*. 1(1), 23–29.
- Saputro, W. E., Sukimin, & Indriastuty, N. (2020). Analisis Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(2020), 56–73.
- Suryatni, L. (2015). Kecerdasan Emosional dan Perilaku Manusia (Dalam Perspektif Antropologi). *Jurnal Mitra Manajemen*, 7(2), 1–8.
- Syam, T. (2016). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Teller 1. Pengertian Teller*. 11–37.
- Wahyuni, H. (2021). Analisis Pengaruh Emotional Quotient (EQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Puskesmas Sekota Pasuruan. *YUME: Journal of Management*, 4(2), 315–326. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.734>
- Yuningsih, A., & Mariyanti, S. (2015). Hubungan Ketertarikan Interpersonal Dengan Work Engagement Pegawai PT. Salindo Berlian Motor Jakarta. *Jurnal Psikologi*, 13(1), 6–12.

Lampiran 8 Hasil Perhitungan Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variabel Usia	104	20	75	41,51	12,845
Valid N (listwise)	104				

Vairabel Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	31	29,8	29,8	29,8
	Perempuan	73	70,2	70,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Var Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	2,9	2,9	2,9
	SLTP	9	8,7	8,7	11,5
	SLTA	45	43,3	43,3	54,8
	Dilpoma	16	15,4	15,4	70,2
	Sarjana	29	27,9	27,9	98,1
	Pascasarjana	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Var Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Swasta	26	25,0	25,0	25,0
	TNI/Polri/PNS	9	8,7	8,7	33,7
	IRT	34	32,7	32,7	66,3
	Lainnya	35	33,7	33,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Var Kecerdasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	16	15,4	15,4	15,4
Sangat Tinggi	88	84,6	84,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Daya Tarik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	10	9,6	9,6	9,6
Sangat tinggi	94	90,4	90,4	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Var Kecerdasan * Variabel Kualitas Crosstabulation

			Variabel Kualitas		Total
			Cukup baik	Baik	
Var Kecerdasan	Tinggi	Count	1	15	16
		% within Var Kecerdasan	6,3%	93,8%	100,0%
	Sangat Tinggi	Count	3	85	88
		% within Var Kecerdasan	3,4%	96,6%	100,0%
Total	Count		4	100	104
	% within Var Kecerdasan		3,8%	96,2%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,295 ^a	1	,587		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,259	1	,611		
Fisher's Exact Test				,493	,493
Linear-by-Linear Association	,293	1	,589		
N of Valid Cases	104				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,62.

b. Computed only for a 2x2 table

Daya Tarik * Variabel Kualitas Crosstabulation					
			Variabel Kualitas		Total
			Cukup baik	Baik	
Daya Tarik	Tinggi	Count	1	9	10
		% within Daya Tarik	10,0%	90,0%	100,0%
	Sangat tinggi	Count	3	91	94
		% within Daya Tarik	3,2%	96,8%	100,0%
Total	Count		4	100	104
	% within Daya Tarik		3,8%	96,2%	100,0%

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,133 ^a	1	,287		
Continuity Correction ^b	,040	1	,842		
Likelihood Ratio	,836	1	,361		
Fisher's Exact Test				,337	,337
Linear-by-Linear Association	1,122	1	,289		
N of Valid Cases	104				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 9 Hasil Plagiasi Turnitin

 Similarity Report ID: oid:27488:32737698	
PAPER NAME	AUTHOR
Ulang 1_Muh. Argi S.R_20080018_FRM.d ocx	Muhammad Argi Sholahuddin Rasyid
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
6136 Words	41658 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
45 Pages	208.2KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 20, 2023 10:04 PM GMT+7	Mar 20, 2023 10:05 PM GMT+7
<p>● 40% Overall Similarity The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40% Internet database • 12% Publications database • Crossref database • Crossref Posted Content database • 24% Submitted Works database <p>● Excluded from Similarity Report</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliographic material • Quoted material • Small Matches (Less than 8 words) • Manually excluded text blocks 	
Summary	

Lampiran 10 Surat Keterangan Uji Plagiat



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nizzatur Ro'fatm Nisa, S.tum

NIP : 07-013 150

Jabatan : Pustakawan

Menerangkan bahwa Tugas Akhir:

Judul : Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Siti Hajar

Yang ditulis oleh:

Nama Mahasiswa : Muhammad Argi Sholahuddin R.

NIM : 20080018

Alamat Email : argirasyid@gmail.com

Telah dilakukan pengecekan kesamaan (*Plagiarism*) dengan hasil indikasi plagiat 40%

Demikian keterangan ini dibuat sebagai salah satu syarat pendaftaran sidang Tugas Akhir (TA).

Tegal, 27 Maret 2023

Petugas Perpustakaan

Politeknik Harapan Bersama,



Nizzatur Ro'fatm N., S.tum

 Jl. Mataram No. 9 Kota Tegal 52143, Jawa Tengah, Indonesia.

 (0283)352090

 farmasi@politektegal.ac.id

 politektegal.ac.id

Lampiran 11 Biodata

BIODATA MAHASISWA



Nama : Muhammad Argi Sholahuddin Rasyid
 NIM : 20080018
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 TTL : Bantul, 22 Januari 2003
 Alamat : Jl. Cerme, Gang Gede, RT.04/12, Sidanegara, Cilacap Tengah, Cilacap
 No Telp/ HP : 085156581089
 Riwayat Pendidikan
 SD : SD Al-Irsyad 01 Cilacap
 SMP : MTs Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta
 SMA : MA Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta
 Diploma : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
 Nama Ayah : Pargimin
 Nama Ibu : Sari Ayu Utami Hari Murti
 Pekerjaan Ayah : PNS
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jl. Cerme, Gang Gede, RT.04/12, Sidanegara, Cilacap Tengah, Cilacap
 Judul Penelitian : Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan di Apotek Siti Hajar