

DAFTAR PERTANYAAN

1. Identitas responden.

1. Nama responden :

2. Alamat :

3. Jenis kelamin :

a. pria

b. wanita

4. Usia :

a. < 20 tahun

d. 41 - 50 tahun

b. 20 - 30 tahun

e. > 50 tahun

c. 31 - 40 tahun

5. Pekerjaan :

a. karyawan swasta

d. ibu rumah tangga

b. karyawan pemerintah/BUMN/ABRI

e. wiraswasta/ profesional

c. mahasiswa/ pelajar

f. lain-lain,

6. Jabatan anda dalam pekerjaan saat ini :

a. pemilik perusahaan

d. pegawai tingkat rendah

b. direktur

e. buruh

c. pegawai tingkat tinggi

f. lain-lain,

7. Pengeluaran sebulan :

a. < Rp. 250.000,-

d. Rp.750.000,- - Rp.1.000.000,-

b. Rp.250.000,- - Rp. 500.000,-

e. > Rp.1.000.000,-

c. Rp.500.000,- - Rp. 750.000,-

2. Kebiasaan responden dalam membeli obat generik.

8. Obat apa yang anda beli saat ini ?

- a. obat bebas (bertanda lingkaran hijau dengan garis tepi berwarna hitam)
- b. obat bebas terbatas (bertanda lingkaran biru dengan garis tepi berwarna hitam)
- c. obat keras (bertanda lingkaran bulat berwarna merah dengan garis tepi dan huruf "K" berwarna hitam)
- d. dua/ tiga macam jenis obat diatas.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien/ konsumen dalam tanggapannya terhadap obat generik.

A. Awareness.

- 1. Sejauh mana Anda mengetahui keberadaan obat generik ?
 - a. Sebagai pemakai produk
 - b. Tidak memakai namun mengenal
 - c. Belum mengenal
- 2. Darimana Anda mengetahui keberadaan obat generik ?
 - a. Dokter
 - b. Apoteker/ Asisten apoteker
 - c. Teman/kerabat
 - d. Iklan di televisi

B. Interest.

- 3. Apakah Anda tertarik untuk membeli obat generik ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
- 4. Apa yang menyebabkan Anda tertarik untuk membeli obat generik ?
 - a. Informasi dari orang lain
 - b. Ingin mencoba
 - c. Pengaruh iklan
 - d. Tidak puas dengan obat paten

C. Desire.

7. Jika Anda hendak membeli obat, maka jenis obat mana yang Anda pilih ?
- a. Obat generik
 - b. Obat paten
8. Apa yang Anda harapkan jika Anda memilih menggunakan obat generik?
- a. memperoleh dengan harga yang lebih terjangkau
 - b. ingin lekas sembuh
 - c. rasanya enak
 - d. lain-lain

D. Action to buy.

7. Apakah Anda pernah membeli obat generik ?
- a. pernah
 - b. tidak pernah
8. Hal apa yang paling akan anda pertimbangkan jika akan membeli obat generik ?
- a. harga obat
 - b. kemudahan memperoleh
 - c. mutu/ khasiat obat
 - d. lain-lain

E. Satisfaction.

*** OBAT GENERIK ***

No.	Indikator	Frekwensi				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Apakah harga obat generik sesuai dengan manfaat yang ingin diperoleh.					
2.	Bagaimana harga dari obat generik.					
3.	Bagaimana keadaan kemasan obat generik.					
4.	Bagaimana tingkat kesembuhan yang diperoleh setelah meminum obat generik					
5.	Bagaimana mutu/ kualitas obat generik.					

6.	Bagaimana penampilan obat generik.				
7.	Bagaimana variasi dari bentuk sediaan obat generik.				
8.	Bagaimana tingkat keanekaragaman obat generik yang dibuat.				
9.	Bagaimana prosedur untuk memperoleh obat generik.				
10.	Bagaimana tingkat penyebaran/ keterse-diaan obat generik.				
11.	Bagaimana penunjukan apotik sebagai penjual obat generik.				
12.	Bagaimana penelitian dan pengembangan terhadap obat generik.				
13.	Bagaimana citra/ image yang terbentuk dalam obat generik.				
14.	Bagaimana sugesti yang terdapat dalam obat obat generik.				
15.	Apakah nama produsen/ pabrik merupakan jaminan tentang kemampuan memproduksi obat generik.				

* OBAT PATEN *

No.	Indikator	Frekwensi				
		SB	B	BS	J	SJ
1.	Apakah harga obat paten sesuai dengan manfaat yang ingin diperoleh.					
2.	Bagaimana harga dari obat paten.					
3.	Bagaimana keadaan kemasan obat paten.					
4.	Bagaimana tingkat kesembuhan yang diperoleh setelah meminum obat paten.					
5.	Bagaimana mutu/ kualitas obat paten.					
6.	Bagaimana penampilan obat paten.					
7.	Bagaimana variasi dari bentuk sediaan obat paten.					

8.	Bagaimana tingkat keanekaragaman obat paten yang dibuat.			
9.	Bagaimana prosedur untuk memperoleh obat paten.			
10.	Bagaimana tingkat penyebaran/ ketersebaran obat paten.			
11.	Bagaimana penunjukan apotik sebagai penjual obat paten.			
12.	Bagaimana penelitian dan pengembangan terhadap obat paten.			
13.	Bagaimana citra/ image yang terbentuk dalam obat paten.			
14.	Bagaimana sugesti yang terdapat dalam obat obat paten.			
15.	Apakah nama produsen/ pabrik merupakan jaminan tentang kemampuan memproduksi obat paten.			

Keterangan :

Frekwensi SS = sangat setuju TS = tidak setuju

S = setuju STS = sangat tidak setuju

RR = ragu-ragu/ netral

$$\text{Nilai index} = \{(\text{persentase1} \times 5) + (\text{persentase2} \times 4) + (\text{persentase3} \times 3) + (\text{persentase4} \times 2) + (\text{persentase5} \times 1)\} : 5$$

LAMPIRAN I

DATA TENTANG DISTRIBUSI OBAT DI INDONESIA 1997

Jumlah PBF, Apotek, dan Toko Obat Berijin.

PBF	:	1.593
Apotek	:	5.084
Toko Obat Berijin	:	4.854

Sumber : Profil Kesehatan Indonesia, Depkes RI

Rasio Distribusi Obat setelah dari Pabrik dan PBF

Apotek	:	43%
Toko Obat Berijin	:	14%
Supermarket & Pengecer Lain	:	18%
Rumah Sakit	:	12%
Dokter & Sarana Kesehatan Lain	:	13%

Sumber IMS 1996

Persentase Nilai Total Obat Generik Terhadap Nilai Total Obat Yang Beredar Di Indonesia

Jenis Obat	Nilai (milyar rupiah)	Persentase
Apotek	377.63	13,92%
Toko Obat Berijin	1.758.85	86,08%

Sumber : Profil Kesehatan Indonesia, Depkes RI

LAMPIRAN II
TABEL PEMBANTU ANALISA KEPUASAN KONSUMEN

1. Tabel frekwensi persepsi (*perceived performance*)

No.	Indikator	Frekwensi				
		1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian manfaat obat					
2.	Harga obat					
3.	Kemasan obat					
4.	Khasiat obat					
5.	Mutu obat					
6.	Penampilan obat					
7.	Bentuk sediaan obat					
8.	Keanekaragaman obat					
9.	Prosedur memperoleh obat					
10.	Penyebaran obat					
11.	Apotik sebagai penjual obat					
12.	R & D obat					
13.	Citra obat					
14.	Sugesti obat					
15.	Nama produsen/pabrik obat					

2. Tabel frekwensi harapan (*expectation*)

No.	Indikator	Frekwensi				
		1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian manfaat obat					
2.	Harga obat					
3.	Kemasan obat					
4.	Khasiat obat					
5.	Mutu obat					
6.	Penampilan obat					
7.	Bentuk sediaan obat					
8.	Keanekaragaman obat					
9.	Prosedur memperoleh obat					
10.	Penyebaran obat					
11.	Apotik sebagai penjual obat					
12.	R & D obat					
13.	Citra obat					
14.	Sugesti obat					
15.	Nama produsen/pabrik obat					

Keterangan :

Frekwensi 1 = sangat setuju 4 = tidak setuju
 2 = setuju 5 = sangat tidak setuju
 3 = ragu-ragu/ netral

3. Tabel persentase persepsi (*perceived performance*)

No.	Indikator	Percentase					Nilai index
		1	2	3	4	5	
1.	Kesesuaian manfaat obat						
2.	Harga obat						
3.	Kemasan obat						
4.	Khasiat obat						
5.	Mutu obat						
6.	Penampilan obat						
7.	Bentuk sediaan obat						
8.	Keanekaragaman obat						
9.	Prosedur memperoleh obat						
10.	Penyebaran obat						
11.	Apotik sebagai penjual obat						
12.	R & D obat						
13.	Citra obat						
14.	Sugesti obat						
15.	Nama produsen/pabrik obat						
		Jumlah					

4. Tabel persentase harapan (*expectation*)

No.	Indikator	Percentase					Nilai index
		1	2	3	4	5	
1.	Kesesuaian manfaat obat						
2.	Harga obat						
3.	Kemasan obat						
4.	Khasiat obat						
5.	Mutu obat						
6.	Penampilan obat						
7.	Bentuk sediaan obat						
8.	Keanekaragaman obat						
9.	Prosedur memperoleh obat						
10.	Penyebaran obat						
11.	Apotik sebagai penjual obat						
12.	R & D obat						
13.	Citra obat						
14.	Sugesti obat						
15.	Nama produsen/pabrik obat						
		Jumlah					

$$\text{Nilai index} = \{(\text{persentase1} \times 5) + (\text{persentase2} \times 4) + (\text{persentase3} \times 3) \\ + (\text{persentase4} \times 2) + (\text{persentase5} \times 1)\} : 5$$

LAMPIRAN III

KETERANGAN PEMBANTU DALAM KUESIONER ANALISA KEPUASAN KONSUMEN

1. Kesesuaian manfaat.

Keseuaian nilai suatu barang yang ditentukan atau diukur dengan uang, atau nilai beli dari obat generik/ obat paten bagi pasien/ konsumen.

2. Harga obat.

Tingkat keterjangkauan harga obat generik/ obat paten dengan daya beli/ kantong masyarakat

3. Kemasan obat.

Keadaan pengemasan/packaging dari obat generik/ obat paten.

4. Khasiat obat.

Tingkat kesembuhan yang diperoleh oleh pasien/ konsumen setelah meminum obat generik/ obat paten.

5. Mutu obat.

Kualitas produk obat generik/ obat paten bagi konsumen/ pasien.

6. Penampilan obat.

Bentuk penampilan dari obat itu sendiri. Misalnya : keadaan rupa/wajah pil, kelembutan bubuk kapsul, keadaan cairan obat.

7. Bentuk sediaan obat.

Bentuk obat sesuai proses pembuatan obat tersebut dalam bentuk seperti yang akan digunakan, antara lain

yaitu : kapsul, tablet, tablet bersalut, pil, obat tetes, sirup, eliksir, krim, lotio, salep, supositoria.

8. Keanekaragaman obat.

Tingkat keanekaragaman obat generik/ obat paten yang dibuat.

9. Prosedur memperoleh obat.

Tingkat kesukaran/ kemudahan dari prosedur/ tata cara mendapatkan obat generik/ obat paten.

10. Penyebaran obat.

Tingkat penyebaran/ ketersediaan obat generik/ obat paten bagi konsumen.

11. Apotik sebagai penjual obat.

Efektivitas apotik sebagai penjual obat generik/ obat paten kepada masyarakat.

12. Penelitian dan pengembangan.

Kegiatan penelitian dan pengembangan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan mutu, khasiat, dan lain-lain dari obat generik/ obat paten.

13. Citra obat generik.

Image yang terdapat pada obat generik/ obat paten.

14. Sugesti.

Value/ nilai lebih yang diperoleh dari membeli obat generik/ obat paten.

15. Nama produsen/pabrik.

Jaminan nama produsen/ pabrik tentang kemampuan memproduksi obat generik/ obat paten.

Tabel Frekwensi Harapan Produk Bagi Pelanggan
(Expectation) Obat Generik

NO.	INDIKATOR	FREKWENSI					JML
		1	2	3	4	5	
→ 1	Kesesuaian manfaat obat	21	26	16	20	19	102
→ 2	Harga obat	21	22	15	23	21	102
↓ 3	Mutu obat	18	23	14	21	26	102
→ 4	Khasiat obat	35	32	15	8	12	102
5	Mutu obat	34	33	13	9	13	102
{ 6	Penampilan obat	52	32	14	3	1	102
↗ 7	Bentuk sediaan obat	22	25	14	20	21	102
→ 8	Keanekaragaman Obat	22	21	15	17	27	102
↖ 9	Prosedur memperoleh obat	35	25	18	12	12	102
10	Penyebaran obat	24	24	20	18	16	102
11	Apotik sebagai penjual obat	38	38	12	9	5	102
12	R & D dari obat	19	15	19	20	29	102
13	Citra obat	10	13	20	24	35	102
14	Sugesti obat	13	13	17	21	38	102
15	Nama produsen/pabrik obat	28	21	24	17	12	102

Tabel Frekwensi Harapan Produk Bagi Pelanggan
(Expectation) Obat Paten

NO.	INDIKATOR	FREKWENSI						JML
		1	2	3	4	5		
1	Kesesuaian manfaat obat	38	26	16	15	7	102	
2	Harga obat	22	22	16	20	22	102	
3	Mutu obat	31	27	18	15	11	102	
4	Khasiat obat	32	29	16	11	14	102	
5	Mutu obat	32	27	22	10	11	102	
6	Penampilan obat	53	34	14	1	0	102	
7	Bentuk sediaan obat	52	31	10	8	1	102	
8	Keanekaragaman Obat	59	35	6	1	1	102	
9	Prosedur memperoleh obat	35	26	21	10	10	102	
10	Penyebaran obat	30	24	22	12	14	102	
11	Apotik sebagai penjual obat	44	33	11	9	5	102	
12	R & D dari obat	20	21	24	20	17	102	
13	Citra obat	58	22	17	2	3	102	
14	Sugesti obat	61	18	17	3	3	102	
15	Nama produsen/pabrik obat	28	21	24	17	12	102	

Tabel Frekwensi Hasil Pelaksanaan Yang Dirasakan Pelanggan
 (Perceived Performance) Obat Generik

NO.	INDIKATOR	FREKWENSI					JML
		1	2	3	4	5	
1	Kesesuaian manfaat obat	19	27	13	24	19	102
2	Harga obat	18	24	17	21	22	102
3	Mutu obat	22	27	13	19	21	102
4	Khasiat obat	26	21	14	20	21	102
5	Mutu obat	26	19	15	19	23	102
6	Penampilan obat	55	29	14	3	1	102
7	Bentuk sediaan obat	21	26	13	23	19	102
8	Keanekaragaman Obat	25	22	16	15	24	102
9	Prosedur memperoleh obat	41	23	15	13	10	102
10	Penyebaran obat	24	41	12	9	16	102
11	Apotik sebagai penjual obat	41	38	9	8	6	102
12	R & D dari obat	19	21	22	19	21	102
13	Citra obat	15	11	23	23	30	102
14	Sugesti obat	14	13	25	23	27	102
15	Nama produsen/pabrik obat	33	19	19	15	16	102

Tabel Frekwensi Hasil Pelaksanaan Yang Dirasakan Pelanggan
(Perceived Performance) Obat Paten

NO.	INDIKATOR	FREKWENSI					JML
		1	2	3	4	5	
1	Kesesuaian manfaat obat	40	37	13	8	4	102
2	Harga obat	12	14	19	23	34	102
3	Mutu obat	30	29	19	11	13	102
4	Khasiat obat	33	28	20	10	11	102
5	Mutu obat	33	27	20	13	9	102
6	Penampilan obat	54	33	15	0	0	102
7	Bentuk sediaan obat	60	33	7	2	0	102
8	Keanekaragaman Obat	61	34	7	0	0	102
9	Prosedur memperoleh obat	42	22	11	13	14	102
10	Penyebaran obat	61	30	9	1	1	102
11	Apotik sebagai penjual obat	68	14	7	5	8	102
12	R & D dari obat	37	31	14	4	16	102
13	Citra obat	81	13	8	0	0	102
14	Sugesti obat	80	13	9	0	0	102
15	Nama produsen/pabrik obat	31	20	31	8	12	102

Tabel Persentase Harapan Produk Bagi Pelanggan (Expectation) Obat Generik

Tabel Persentase Harapan Produk Bagi Pelanggan (Expectation) Obat Paten

NO.	INDIKATOR	PERSENTASE					NILAI
		1	2	3	4	5	
1	Kesesuaian manfaat	37.25	25.49	15.69	14.71	6.86	0.7431
2	Harga obat	21.57	21.57	15.69	19.61	21.57	0.6039
3	Mutu obat	30.39	26.47	17.65	14.71	10.78	0.7020
4	Khasiat obat	31.37	28.43	15.69	10.78	13.73	0.7059
5	Mutu obat	31.37	26.47	21.57	9.80	10.78	0.7157
6	Penampilan obat	51.96	33.33	13.73	0.98	0.00	0.8725
7	Bentuk sediaan obat	50.98	30.39	9.80	7.84	0.98	0.8451
8	Keanekaragaman Obat	57.84	34.31	5.88	0.98	0.98	0.8941
9	Prosedur memperoleh	34.31	25.49	20.59	9.80	9.80	0.7294
10	Penyebaran obat	29.41	23.53	21.57	11.76	13.73	0.6863
11	Apotik sebagai penj	43.14	32.35	10.78	8.82	4.90	0.8000
12	R & D dari obat	19.61	20.59	23.53	19.61	16.67	0.6137
13	Citra obat	56.86	21.57	16.67	1.96	2.94	0.8549
14	Sugesti obat	59.80	17.65	16.67	2.94	2.94	0.8569
15	Nama produsen/pabri	27.45	20.59	23.53	16.67	11.76	0.6706

Tabel Persentase Hasil Pelaksanaan Yang Derasakan Pelanggan (Perceived Performance) Obat Generik

Tabel Persentase Hasil Pelaksanaan Yang Derasakan Pelanggan (Perceived Performance) Obat Paten

Tabel Total Kepuasan Pelanggan

NO.	INDIKATOR	IKP	
		06B	0F
1	Kesesuaian manfaat obat	0.9778	1.0739
2	Harga obat	0.9869	0.8214
3	Mutu obat	1.0822	1.0000
4	Khasiat obat	0.8431	1.0222
5	Mutu obat	0.8387	1.0082
6	Penampilan obat	1.0069	1.0045
7	Bentuk sediaan obat	1.0000	1.0603
8	Keanekaragaman Obat	1.0500	1.0132
9	Prosedur memperoleh obat	1.0356	0.9973
10	Penyebaran obat	1.0793	1.3000..
11	Apotik sebagai penjual obat	1.0125	1.0662
12	R & D dari obat	1.0819	1.1981
13	Citra obat	1.0776	1.1032
14	Sugesti obat	1.0887	1.0961
15	Nama produsen/pabrik obat	1.0058	1.0409
IKP KESELURUHAN		1.0045	1.0542