

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK BIO MEDIKA SOREANG PERIODE BULAN MEI 2021

Feby Anggraeni¹, Meiti Rosmiati²
Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}
febyanggraeni119@gmail.com¹ ; maytearose@gmail.com²

Received: 28-08-2021
Revised : 08-02-2022
Accepted: 10-02-2022

Abstrak

Latar Belakang: Apotek adalah salah satu pelayanan kesehatan dalam bentuk pelayanan kefarmasian yang meliputi tersedianya produk yang bermutu dan disertai dengan pemberian informasi yang memadai. Faktor kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Bio Medika Soreang.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan secara kuantitatif, menggunakan pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner, wawancara, dan observasi. Subjek penelitian yang digunakan yaitu 96 pasien di Apotek Bio Medika Soreang.

Hasil: Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan yang baik berbanding lurus dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas cenderung menjadi konsumen yang loyal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen; Pelayanan Kefarmasian.

Abstract

Background: Pharmacy is one of public health service that provide pharmaceutical care to establish availability of inventory with accompanied by the provision of adequate information. Service quality factors include reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

Objective: This study aims to analyze the effect of pharmaceutical service quality to consumer satisfaction at Bio Medika Soreang Pharmacy

Methods: The research methods used is a quantitative approaches by correlational, and using data collection by questionnaire, interviews and observations. Subjects used of this study 96 patients at Bio Medika Soreang Pharmacy.

Results: *The results of this study concluded that the quality of pharmaceutical care services simultaneously and partially had a positive and significant effect to consumer satisfaction.*

Conclusion: *Good quality of pharmaceutical service proportionally effected to consumer satisfaction that made it became a loyal consumer.*

Keywords: *service quality; customer satisfaction; pharmaceutical care service.*

*Correspondence Author : Feby Anggraeni

Email : febyanggraeni119@gmail.com



PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat praktek farmasi apoteker (Depkes, 2009). Dalam hal ini apoteker tanggung jawab untuk menciptakan kualitas pelayanan bagus sesuai harapan konsumen (Dewi et al., 2014). Dengan semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran, maka positioning pelayanan medis juga mengalami perubahan, dari yang semula pengelolaan obat sebagai pelayanan menjadi pasien secara menyeluruh (Pharmaceutical Care). Hal ini juga disebabkan oleh kebutuhan pasien dan ketakwaan masyarakat yang semakin meningkat dalam kualitas pelayanan yang membutuhkan paradigma pelayanan bergeser dari paradigma berorientasi obat yang semula menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Tita, 2020).

Karena perubahan arah ini, Apoteker/Asisten Apoteker sebagai Apoteker menuntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk berinteraksi langsung dengan pasien (Pangkey et al., 2021). Pelayanan medis baik adalah layanan berorientasi langsung selama proses pengobatan, bertujuan memastikan aman, efektif dan masuk akal ilmu kedokteran terapan pengetahuan dan kemampuan dalam perawatan pasien, pantau penggunaan narkoba untuk mengetahui tujuan akhir dan peluang kesalahan merawat (obat kesalahan) dan penanganan berbasis pasien, bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Hayaza, 2014).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata - rata penduduk serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Butar-Butar & Simamora, 2016). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Novi Hartatik, 2020).

Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat (Aulia et al., 2019). Pelayanan obat yang tepat dan berkinerja baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kesehatan masyarakat yang utuh. Masyarakat pun semakin kritis memilih pelayanan farmasi yang lebih baik dan memuaskan. Apabila pelayanan tersebut berkualitas maka akan terwujud pula masyarakat yang berkualitas (Santoso, 2010).

Salah satu sarana pelayanan kesehatan khususnya bidang kefarmasian adalah apotek, yang merupakan sarana pendistribusian obat secara langsung kepada pasien atau konsumen (Sujono & Sabiti, 2020). Apotek adalah tempat pelayanan kefarmasian yang harus mampu melayani obat kepada masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya (Pareraway, 2016). Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi tersedianya

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek BIO Medika Soreang

produk yang bermutu dan di sertai dengan pemberian informasi yang memadai (Ferawati, 2011).

Semakin banyaknya apotek, maka konsumen semakin menuntut pelayanan kefarmasian yang sebaik mungkin. Persaingan antar apotek yang semakin ketat membuat apotek berlomba-lomba bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Konsumen ingin mendapatkan pelayanan dari apotek yang memuaskan dan dapat dipercaya. Faktor kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*) dan kepedulian terhadap konsumen (*emphaty*).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek BIO Medika Soreang.

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2012), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan metode korelasional dengan pendekatan secara kuantitatif.

Pada penelitian ini, populasi yang diambil dalam ukuran besar dan tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel, jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus (Sugiyono, 2013).

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Jadi, untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 96 responden. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner, wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	R Hitung	R Tabel	Ket.
Kehandalan (X1)				
1	X1.1	0,515	0,2006	Valid
2	X1.2	0,307		Valid
3	X1.3	0,257		Valid
4	X1.4	0,358		Valid
Daya Tanggap (X2)				
1	X2.1	0,333	0,2006	Valid
2	X2.2	0,364		Valid
3	X2.3	0,355		Valid
4	X2.4	0,531		Valid
Jaminan (X3)				
1	X3.1	0,447	0,2006	Valid
2	X3.2	0,452		Valid
3	X3.3	0,418		Valid

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek BIO Medika Soreang

Empati (X4)				
1	X4.1	0,285	0,2006	Valid
2	X4.2	0,550		Valid
3	X4.3	0,335		Valid
Bukti Fisik (X5)				
1	X5.1	0,348	0,2006	Valid
2	X5.2	0,221		Valid
3	X5.3	0,429		Valid
4	X5.4	0,273		Valid
Kepuasan Konsumen (Y)				
1	Y.1	0,518	0,2006	Valid
2	Y.2	0,540		Valid
3	Y.3	0,627		Valid
4	Y.4	0,601		Valid
5	Y.5	0,460		Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan data tabel 1 dari jawaban responden yang dikumpulkan dan diolah dengan bantuan SPSS, maka diperoleh hasil analisis regresi pada tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constatnt)	.623	1.108		.559	.577		
Kehandalan	.333	.051	.354	4.152	.028	.654	1.550
Daya Tanggap	.122	.042	.164	2.793	.006	.605	1.645
Jaminan	.401	.048	.451	6.653	.004	.615	1.627
Empati	.148	.037	.176	3.609	.000	.867	1.154
Bukti Fisik	.374	.117	.340	3.197	.002	.853	1.172

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 2 Uji parsial (individu) adalah menunjukkan pengaruh secara parsial antara variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji secara parsial dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constatnt)	.623	1.108		.559	.577
Kehandalan	.333	.051	.354	4.152	.028
Daya Tanggap	.122	.042	.164	2.793	.006
Jaminan	.401	.048	.451	6.653	.004
Empati	.148	.037	.176	3.609	.000
Bukti Fisik	.374	.117	.340	3.197	.002

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek BIO Medika Soreang

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

Pengaruh simultan (bersama-sama) antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen di Apotek Bio Medika Soreang dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	51.339	5	10.268	2.763	0.23 ^b
	Residual	334.401	90	3.716		
	Total	385.740	95			

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kelima variabel bebas tersebut bersifat positif, artinya semakin tinggi semakin baik kehandalan suatu produk, daya tanggap, jaminan yang diberikan, empati dan bukti fisik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen yang dihasilkan. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya.

1. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut (Tjiptono, 2006), kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Hasil pengujian hipotesis (H1) telah membuktikan terdapat pengaruh antara kehandalan terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar $4,152 > 1,660$ dengan taraf signifikansi hasil sebesar $0,028 < 0,05$, dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahputra, 2020).

2. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut (Tjiptono, 2006), daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh antara daya tanggap terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar $2,793 > 1,660$ dengan taraf signifikansi hasil sebesar $0,006 < 0,05$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Normasari, 2013).

3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut (Tjiptono, 2006), jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar $6,653 > 1,660$ dengan taraf signifikansi hasil sebesar $0,004 < 0,05$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian

ada pengaruh antara variabel jaminan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh ([Manoppo](#), 2013).

4. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut ([Tjiptono](#), 2006), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh antara empati terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar $3,609 > 1,660$ dengan taraf signifikansi hasil sebesar $0,000$ tersebut $< 0,05$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian ada pengaruh antara variabel empati terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh ([Nainggolan](#), 2018).

5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut ([Tjiptono](#), 2006), bukti fisik merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar $3,197 > 1,660$ dengan taraf signifikansi hasil sebesar $0,002$ tersebut $< 0,05$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian ada pengaruh antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh ([Nainggolan](#), 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa di Apotek Bio Medika Soreang, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

BIBLIOGRAFI

- Aulia, D., Rahmiati, R., & Tabrani, G. (2019). [Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis](#). *Jurnal Ecogen*, 2(1), 11–17.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). [Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah](#). *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50–63.
- Depkes, R. I. (2009). [Profil kesehatan indonesia](#). Jakarta: Depkes RI, 200.
- Dewi, N., Dewantara, I., & Setyawan, E. I. (2014). [Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Non Praktek Dokter di Kuta Utara](#). *Jurnal Farmasi Udayana*, 3(1), 279804.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek BIO Medika Soreang*

- Ferawati, S. P. (2011). [Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa](#). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hayaza, Y. T. (2014). [Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas surabaya utara](#). *Calyptra*, 2(2), 1–13.
- Manoppo, F. (2013). [Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado](#). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Nainggolan, D. S. S. (2018). [Pengaruh Kualitas Jasa \(Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati\) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Grabbike \(Studi Kasus\) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Hkbp Nommensen Medan](#).
- Normasari, S. (2013). [Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang](#). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Novi Hartatik, S. (2020). [Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Rawat Jalan di Rumah Sakit Anwar Medika](#). STIKES RS Anwar Medika.
- Pangkey, B. C. A., Hutapea, A. D., Simbolon, I., & Sitanggang, Y. F. (2021). [Dasar-Dasar Dokumentasi Keperawatan. Yayasan Kita Menulis](#).
- Pareraway, D. C. (2016). [Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado](#). *PHARMACON*, 5(4).
- Santoso, D. (2010). [Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Apotek Bunda Surakarta](#). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. (2012). [Metode Penelitian Kuantitatif](#). 46–57.
- Sugiyono, P. D. (2013). [Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D \[Quantitative and qualitative and R & D research methods\]](#). Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Sujono, R., & Sabiti, F. B. (2020). [Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang terhadap Kehadiran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek](#). *Pharmacoin: Jurnal Farmasi Indonesia*, 43–50.
- Syahputra, M. A. (2020). [Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Lariz Depari Medan](#). Universitas Medan Area.
- Tita, N. (2020). [Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta](#). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
- Tjiptono, F. (2006). [Manajemen Jasa, edisi pertama](#). Yogyakarta: Andi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek BIO Medika Soreang



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).