

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK ARFATHAN FARMA TAHUN 2024

*The Effect of Service on Customer Satisfaction Level at Arfathan Farma
Pharmacy in 2024*

Yuni Andriana¹, Muhammad Habibullah Aminy², Slamet Mardiyanto
Rahayu³, Ni Made Ayu Tianyar⁴, Syatriawan Perdana Putra⁵, I Made Putu
Sudiarta Hartawan⁶, Fathurrahman⁷, Suhartati⁸, Lale Ajeng Khalifatun
Wardani⁹, Novi Sri Rahmi¹⁰, Januari Lesmana¹¹, Isti Dari Sofianti¹²,
Amirudin¹³, Abdul Aziz Fatriyawan¹⁴, Nurfaidah¹⁵

^{1,4,5,6,8,10,11,12,13,14,15} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa
Tenggara Barat, Indonesia

^{2,3,7,9} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

²Email: habibamin22@gmail.com

³Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁷Email: fathurrahmanmaks@gmail.com

⁹Email: laleajeng26@gmail.com

Abstract

This study shows that service has a significant influence on customer satisfaction at Arfathan Farma Pharmacy. The results of statistical tests prove that good service significantly increases customer satisfaction, with a significance value of 0.000 and a t-test of 3.986. In addition, each one-unit increase in service can increase customer satisfaction by 0.606 units. However, service only contributes 24.9% to customer satisfaction, while the remaining 75.1% is influenced by other factors such as price, product quality, facility comfort, employee friendliness, pharmacy location, and customer personal factors that were not examined in this study.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction, Customer, Service

Abstrak

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Arfathan Farma. Hasil uji statistik membuktikan bahwa pelayanan yang baik secara nyata meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung 3,986. Selain itu, setiap peningkatan pelayanan sebesar satu satuan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,606 satuan. Namun, pelayanan hanya memberikan kontribusi sebesar 24,9% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 75,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk, kenyamanan fasilitas, keramahan karyawan, lokasi apotek, dan faktor pribadi pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan, Pelanggan, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, tingkat kesadaran masyarakat semakin tinggi, bahwa dalam kehidupan yang menjadi aset utama adalah kesehatan, sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan juga semakin meningkat (Akhmad et al. 2019). Aspek Penting untuk kesejahteraan masyarakat dalam sistem ekonomi dan dan pengembangan sistem sosial di masyarakat adalah perlindungan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini menuntut Penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang bersifat kuratif dan preventif sebagai upaya peningkatan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Parameter digmas fasilitas kesehatan bagi masyarakat telah berubah dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan. Keberagaman dan kemudahan akses kesehatan menjadikan masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah apotek. Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dan sarana penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi apotek menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1332 adalah sarana farmasi untuk melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat serta sarana penyalur obat yang dibutuhkan oleh masyarakat secara merata (Depkes RI, 2002).

Memilih jasa pelayanan yang baik merupakan salah satu keputusan yang penting dalam bisnis tersebut karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggannya, bahkan apotek lain membentuk jasa pelayanan mereka sendiri agar dapat menjamin pelayanan yang mereka berikan baik di mata pelanggan dan terkadang mereka juga memberikan harga yang relative murah demi menjaga kepuasan pelanggan (Purwaningrum 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan dan efektivitas layanan yang diberikan. Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek fisik seperti perawatan dan penyembuhan, tetapi juga melibatkan berbagai faktor lain seperti perilaku tenaga kesehatan, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, kesopanan, serta ketersediaan fasilitas yang mendukung. Menurut Hadiyati et al., pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan menggali harapan pelanggan, yang mencakup berbagai dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh mereka (Hadiyati et al. 2017).

Hal ini sejalan dengan penelitian Rahayu dkk. yang menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yang dipengaruhi oleh lima unsur utama: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Safitri Puji Rahayu, Nuryakin, and Arni Surwanti 2021). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan dan berdampak pada profit yang dihasilkan,

perusahaan disini adalah apotek sedangkan pelanggannya mencakup semua umur. Kualitas pelayanan memegang peran penting untuk terciptanya kepuasan pelanggan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik/positif diperoleh bila kualitas yang dialami (*experienced quality*) memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Sehingga, citra kualitas pelayanan yang baik bukan menjadi persepsi atau sudut pandang perusahaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Menurut Kotler, kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan, di mana jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak akan puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas, dan akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan (Akhmad et al, 2019).

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan apotek tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada reputasi apotek itu sendiri. Lebih lanjut, Purwaningrum menyoroti bahwa kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit, termasuk di apotek, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang mencakup aspek-aspek seperti kehandalan, ketanggapan, dan empati sangat penting dalam membangun kepuasan pelanggan (Purwaningrum 2020).

Oleh karena itu, penting bagi apotek untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek sangat dipengaruhi oleh kinerja pelayanan yang diberikan, yang harus memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, apotek memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan cenderung untuk kembali menggunakan layanan mereka di masa depan (Jalal, Asrina, and Haeruddin 2024).

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di apotek Arfathan Farma. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE

Rancangan penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Metode ini sering digunakan untuk mengukur variabel-variabel tertentu dalam populasi atau sampel yang ditentukan, dengan tujuan untuk menemukan pola, hubungan, atau perbedaan yang signifikan secara statistik (Lonto, Tanor, and Poernomo 2024). Pendekatan Asosiatif yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih Sugiyono (2017). Sampel berjumlah 50 orang. Penelitian menggunakan kuisioner.

Analisis regresi sederhana merupakan suatu teknik statistik yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Metode ini sering digunakan untuk memahami bagaimana perubahan dalam variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Menurut Sugiyono (2017:261), regresi sederhana berlandaskan pada hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Dalam analisis regresi sederhana, model matematis yang dibangun biasanya berbentuk persamaan linier, di mana variabel dependen dinyatakan sebagai fungsi dari variabel independen. Dalam menentukan analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Arfathan Farma. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 3,986 ($> t$ tabel), yang berarti pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Fitri (2022) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek Tyas Farma Kasang Puduk Muaro Jambi, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Zumratur Anisah, Moeslich Hasan Mihadja, dan Didik Setiawan (2010) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan pada Apotek Kimia Farma Atmo Palembang. Temuan tersebut konsisten dengan hasil penelitian ini, yang menegaskan pentingnya pelayanan sebagai faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan apotek.

Selain itu, penelitian Imey Putri Jayadi (2015) di wilayah Purwokerto juga menemukan bahwa pelayanan kefarmasian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini semakin menguatkan bahwa pelayanan yang diberikan di apotek, mulai dari kecepatan, keramahan, hingga pemberian informasi obat yang akurat, menjadi penentu utama tingkat kepuasan pelanggan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa kontribusi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hanya sebesar 24,9%, yang berarti masih ada 75,1% faktor lain yang belum diteliti seperti harga, kualitas produk, kenyamanan fasilitas, keramahan karyawan, dan faktor pribadi pelanggan. Temuan ini memberikan tambahan penting dibandingkan penelitian terdahulu, yaitu bahwa pelayanan memang berpengaruh, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Arfathan Farma. Hasil uji statistik membuktikan bahwa pelayanan yang baik secara nyata meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung 3,986. Selain itu, setiap peningkatan pelayanan sebesar satu satuan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,606 satuan. Namun, pelayanan hanya memberikan kontribusi sebesar 24,9% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 75,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk, kenyamanan fasilitas, keramahan karyawan, lokasi apotek, dan faktor pribadi pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, Atika Dalili, Dirga, Sudewi Mukaromah K, Nur Adliani, and Sukrasno. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2: 86-98.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. 2023. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1 (2):1-9.
- Arya, Bayu, and Amy Yayuk Sri Rahayu. 2021. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Internal Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 17 (2): 120.
- Chinintya, Dwi Putri, and Putranto Manalu. 2020. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan Di Klinik Haji Medan Jabar. *Jurnal Kesehatan Global*, 3 (1): 1.
- Dede Dwi Nathalia, and Fahrur Rozy. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Sm Bekasi Timur. *Jurnal Mitra Kesehatan* 4 (2): 121-29.
- Dewanto, Iwan. 2014. Penetapan Dokter Gigi Layanan Primer di Indonesia. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*, 21 (2): 109.
- Hadiyati, Ida, Nanan Sekarwana, Deni Kurniadi Sunjaya, and Elsa Pudji Setiawati. 2017^a. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar Atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49 (2): 102-109.
- Hadiyati, Ida, Nanan Sekarwana, Deni Kurniadi Sunjaya, and Elsa Pudji Setiawati. 2017^b. Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar Atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit. *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, 5 (2): 108.
- Hamilton, D. F., M. Ghert, A. H. R. W. Simpson. 2015. Interpreting Regression Models in Clinical Outcome Studies. *Bone and Joint Research*, 4 (9): 152-153.
- Hastono, Hastono, Mila Diana. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Fasta Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pepper

- Lunch Cabang Central Park Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1 (2): 163.
- Jalal, Andi Ridwan, Andi Asrina, and Haeruddin. 2024. Hubungan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Dengan Kepuasan Pasien Umum Di Ruang Rawat Interna. *An Idea Health Journal*, 4 (02): 1-5.
- Kuswandi, Riki. 2024. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di Rawat Inap Kelas III RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4 (03): 191-199.
- Lonto, Miryam, Linda Tanor, and Afifah Poernomo. 2024. Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Dalam Pemberian Kredit. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)* 5 (1): 262-273.
- Narendra, Made Pasek, Oskar Skarayadi, Melkyanto Duda, and Putranti Adirestuti. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5 (1): 31-37.
- Purwaningrum, Ratna. 2020. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7 (1): 357-367.
- Putri, Anastasia Dwi, Bulan Prabawani, Widayanto Widayanto. 2023. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Revisit Intention Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Coffee Shop Pijar: Studi Pada Coffee Shop Pijar Di Tembalang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12 (1): 70-80.
- Putri, Fadia Diani, Bonifasius MH Nainggolan. 2024. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Harga Dan Customer Experience: Peran Customer Trust Sebagai Mediator. *Inovasi*, 11 (1): 22-36.
- Rahmalia, Adinda. 2023. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Menggunakan Metode HOT-Fit: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Ilmiah IT CIDA*, 9 (2): 85.
- Safitri Puji Rahayu, Nuryakin, Arni Surwanti. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5 (1): 65-72.
- Sanjiwani, Ida Ayu Ulan Nindika, Kadek Yudiana, I. Gusti Ngurah Japa. 2022. Media Permainan Ludo Pada Sub Tema Manfaat Tumbuhan Bagi Kehidupan Manusia. *Indonesian Journal of Instruction*, 3 (1): 15-24.
- Segoro, Waseso. 2017. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor Penambat Dan Kualitas Hubungan Relasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa Barat. *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 2 (2): 181.
- Swari, Gading Indra, M. Ulin Nuha Al Firas Manar, Risty Farentina, Ilham Berlian Oktavio. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bus Trans Jatim Ajaib Menggunakan Model Delone and Mclean. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3 (1): 176-185.

- Widasmara, Dhelya, Dhany Prafitas Ekasari, Santosa Basuki, Muhammad Mazaya Atif, Ramesh Bhat M. 2022. The Validity and Reliability Test of the Leprosy Life Quality Questionnaire in Leprosy Patients. *F1000 Research*, 11: 1117.
- Widodo, Teguh Heri. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya. *Indonesian Journal of Education and Humanity*, 2 (2): 62-68.