

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek RAMA Pematangsiantar

Yodih Agrida Sihombing (1) Gindo Efendi (2), Arsiaty Sumule (3)

^{1,2,3,4}Prodi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Efarina, Pematang Siantar

yodihagripasihombing@gmail.com (1), effendigindo@gmail.com (2),

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Rama Pematangsiantar dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Rama Pematangsiantar. Hipotesis penulis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis statistik. Dengan menggunakan data primer. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji-t, dengan tingkat signifikansi (α) 5%. Analisis data menggunakan perangkat lunak pengolahan data statistik yaitu SPSS versi 25 for windows. Penelitian ini dilakukan selama periode tahun 2025. Hasil uji t (secara individual) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,799. Artinya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 79,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Keywords : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Apotek, Pematangsiantar

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the quality of service on customer satisfaction at Apotek Rama Pematangsiantar and to determine how much influence service quality has on customer satisfaction at Apotek Rama Pematangsiantar. The author's hypothesis is that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The research methodology used is descriptive analysis and statistical analysis methods, using primary data. Hypothesis testing was carried out using the t-test with a significance level (α) of 5%. Data analysis was performed using statistical data processing software, SPSS version 25 for Windows. This research was conducted during the 2025 period. The results of the t-test (individual test) show that the Service Quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination in this study is 0.799, which means that customer satisfaction is influenced by the service quality variable by 79.9%, while the remaining percentage is influenced by other variables.

Kata kunci : Service Quality, Customer Satisfaction, Pharmacy, Pematangsiantar

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Paradigma pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser yang semula berorientasi pada obat menjadi pasien dengan berpedoman kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Berdasarkan penelitian Rahayu (2022) tentang analisis tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan untuk menggambarkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian PRB jkn di apotek x menunjukkan hasil bahwa Terdapat kesenjangan signifikan antara harapan dan kenyataan pelayanan kefarmasian, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, konseling obat, dan keramahan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi ekspektasi konsumen. Penelitian lainnya tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut (Mulyani, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada kelima dimensi ServQual belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dilihat dari hasil secara keseluruhan diperoleh nilai mean gap negatif berarti bahwa tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas pada pernyataan dimensi ServQual di beberapa Puskesmas. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 2021). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan (Umar, 2023). Pendapat diatas sesuai dengan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan, yang menyatakan bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas artinya menyesuaikan dengan harapan konsumen secara konsisten (Fadilah, 2022). Penilaian mengenai tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana konsumen merasakan layanan yang diberikan dalam hubungannya dengan apa yang mereka harapkan. Berdasarkan standar skor pelayanan kefarmasian oleh DepKes RI, Mutu pelayanan di apotek komunitas Kota Kendari dalam tinjauan tingkat kepuasan konsumen adalah 76,70% kategori cukup (Sunandar I, dkk, 2022). Penelitian lain menyebutkan bahwa sebagian besar konsumen apotek (48,5%) menyatakan kurang puas terhadap apotek secara umum dan 73,7% konsumen apotek menyatakan kurang puas terhadap pelayanan apoteker di apotek (Bertawati, 2022). Dari beberapa hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa sebagian pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian. Faktor dari ketidakpuasan pada sebagian instansi kesehatan tersebut dirasa karena rendahnya kualitas pelayanan kefarmasian. Maka perlunya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian dengan memaksimalkan prosedur-prosedur yang dapat menunjang kegiatan pelayanan kefarmasian. Tantangan seperti ini mengharuskan para pelaku pelayanan kesehatan untuk berkompetisi dengan melakukan perubahan strategi dan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan

2. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, rumusan penelitian ini adalah bagaimana penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek RAMA Pematangsiantar dapat terlaksana dengan baik sesuai prosedur dan tepat waktu.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan hasil penelitian dari judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek RAMA Pematangsiantar..

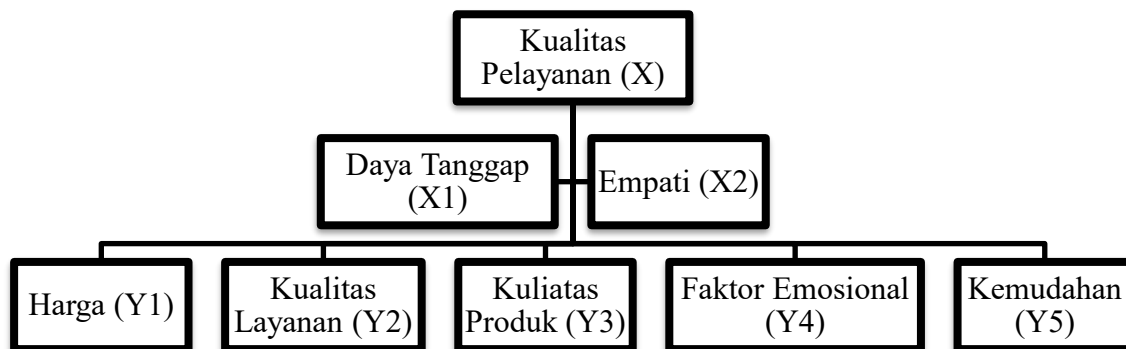
4. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek RAMA Pematangsiantar ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat dan dunia kesehatan.

II. METODE PENELITIAN

Kerangka Konsep

Dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan adalah daya tanggap, dan empati (Tjiptono, 2022). Sedangkan dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu harga, kualitas produk, kualitas layanan, emotional factor dan kemudaha (Irawan, 2021). Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1Kerangka Konsep

Definisi Operasional

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data yang relevan dengan topik permasalahan, selanjutnya penulis menggunakan data-data yang meliputi data penjualan dan data rata-rata jumlah pelanggan pertahun. Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka pemikiran diatas, maka variabel- variabel dalam penelitian ini bisa didefinisikan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen antara layanan yang	a. Daya Tanggap	1 Merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan. 2 karyawan melakukan pelayanan dengan tepat waktu.	Ordinal

	mereka terima atau peroleh. (Tjiptono, 2022: 212)	b. Empati	3. Perhatian secara personal kepada konsumen. 4. Kesungguhan Karyawan terhadap kepentingan konsumen.	
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan pelanggan adalah evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa bagus atau tidak. (Irawan, 2021: 37)	a. Harga	5 Harga Sesuai Kualitas 6 Harga Terjangkau	Ordinal
		b. Kualitas Layanan	7 Kualitas Pelayanan 8 Kualitas Pananganan	
		c. Kualitas Produk	9 Kualitas Produk/Jasa yang ditawarkan 10 Kualitas Barang/Jasa yang digunakan	
		d. Faktor Emotional	11 Kepuasan Terhadap Pelayanan 12 Kepuasan Terhadap Penggunaan Produk/Jasa	
		e. Kemudahan	13 kemudahan Tempat 14 Kemudahan Pelayanan	

3.3 Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka harus dirumuskan Hipotesisnya sebagai berikut:

Ha: Diduga kualitas Pelayanan baik dan dapat membuat Konsumen Puas.

H0: Diduga kualitas Pelayanan tidak baik dan tidak dapat membuat Konsumen puas

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Rama Pematangsiantar. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2023). Dalam pengumpulan data primer peneliti mengadakan survey kuisioner dan wawancara langsung dengan konsumen Apotek Rama Pematangsiantar mengenai kualitas pelayanan dan Harga.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2023). Dalam pengumpulan data sekunder, peneliti memperoleh dari studi-studi dokumen untuk mempelajari data-data

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil olah data maka pada bagian ini di deskripsikan hasil pengukuran tentang variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menurut indikator masing-masing variabel.

5.1.1 Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Untuk lebih jelasnya proporsi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	45	45
Perempuan	55	55
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah dari data primer

Dari tabel 4.2. terlihat bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 55% dari total responden dan 45 responden yang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 45%.

2. Umur

Umur merupakan salah satu pertimbangan orang untuk memilih apa yang dibutuhkan. Umur juga dapat dijadikan ukuran kematangan emosional seseorang. Untuk melihat keadaan responden menurut kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.2 Kriteria Responden BerdasarkanKelompok Umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase
1	Dibawah 25	49	49
2	26 – 34	44	44
3	35 – 44	5	5
4	45 ke atas	2	2
Jumlah		100	100

Sumber : Diolah dari data primer

Dari tabel 4.2 tergambar bahwa proporsi responden terbesar adalah berada pada kelompok umur antara dibawah 25 tahun, yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 49% dari total responden. Sebanyak 44 respondden berasal dari kelompok umur 26-34. Sebanyak 5 responden berasal dari kelompok umur 35 – 44 dan Jumlah kelompok umur terkecil dari seluruh jumlah responden adalah umur 45 tahun ke atas yaitu hanya 2 responden atau 2 % dari jumlah seluruh responden.

3. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sesuatu hal yang harus dilukan demi memenuhi kebutuhan hidup sesorang. Untuk lebih jelasnya pekerjaan dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	PNS	8	8
2	TNI/POLRI	1	1
3	Karyawan Swasta	86	86
4	Dosen/Guru	5	5

Jumlah		100	100
--------	--	-----	-----

Berdasarkan tabel 4.3 tergambar bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 86 responden atau sebesar 86%. Responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 8 atau 8% dari total seluruh jumlah responden. Responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI hanya 1 orang atau 1% dari total keseluruhan jumlah responden. Sedangkan responden yang bekerja sebagai Dosen/Guru sebanyak 5 orang atau 5% dari total seluruh jumlah reponden

Berdasarkan hasil penelitian kuisoner yang dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan konsumen Apotek Rama Pematangsiantar yang didapat dalam data responden, bahwa berdasarkan tabel 4.1 jenis kelamin responden di dominasi oleh perempuan sebesar 55% dan laki laki sebanyak 45%. Menurut (Wibowo dkk., 2021) Angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit dari pada laki-laki, hal ini dapat dilihat dari pengguna layanan puskesmas yang lebih banyak oleh jenis kelamin perempuan. Menurut survei Nasional di Amerika Serikat menunjukkan bahwa wanita memiliki peran yang penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya (Christasani, 2021). Berdasarkan tabel 4.2 sebanyak 49% responden memiliki umur di bawah 25 tahun, sedangkan 51% dari seluruh jumlah reponden memiliki umur diatas 25-45 tahun keatas. Persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh umur karena persepsi seseorang terbangun salah satunya berdasarkan pengalaman masa lalu (Lubis dan Astuti, 2019). Menurut (Christasani, 2016) semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi. Berdasarkan jenis pekerjaan pada tabel 4.3 sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta yaitu sebesar 86%, sedangkan 8% reponden bekerja sebagai PNS.

IV.KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan yang telah diberikan responden pada dimensi dan indikator kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa secara umum variabel kepuasan konsumen sudah berada pada keadaan yang baik atau tinggi yaitu sebesar 347,1. Hal ini berarti kondisi kepuasan konsumen yang dirasakan oleh konsuemn saat ini mampu membuat responden puas dan setuju.
2. Peningkatan terhadap kualitas pelayanan dapat memberikan dampak yang positif bagi kepuasan konsumen. Dengan tingkat keyakinan sebesar 95 % $df = n-k-n = 99$, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1.68107. Dengan demikian maka nilai t hitung $19.752 >$ dari nilai t tabel sebesar 1.68107, artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799. Hal ini berarti bahwa variabel kepuasan konsumen mampu dijelaskan oleh variable kulaitas pelayanan sebesar 79,9%, sementara sisanya sebesar 20,1% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrouf, Moh dan Cindy Rosalia. 2023. Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Buku Proceeding Unissula Nursing Conference*.

- Adiningsih KP, Nurmalina R and Djamaludin MD. 2022. Customer satisfaction and loyalty of a franchise product evidence from nasi bebek ginyo restaurant in Jakarta. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*. Volume 1, Nomor 1.
- Ahaditomo. 2021. *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*. ISFI, Jakarta.
- Al Rasyid, Harun. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 1.2.
- Anggraini, A. N., & Fatimah, F. S. (2022). Evaluasi Penerapan Patient Safety dalam Pemberian Obat di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 3(3), 162-168.
- Anjaryani, W. D. (2022). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. (*Doctoral dissertation*). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Aslam, M., Tan, C.K., dan Prayitno, A., 2021, *Farmasi Klinis (Clinical Pharmacy)*. Penerbit PT Elek Media Komputindo
- Atik dan Atminto. 2021. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ayuhecaria, N., Purwatini, L., & Damayanti, G. A. (2023). Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 1(1).
- Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOM RI). 2022. Informasi Obat Nasional Indonesia (IONI). Jakarta: BPOM RI, KOPER POM dan CV SagungSeto
- Bahfen, Faiq. 2021. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care. *Majalah Medisina*. Volume 1, Nomor 20.
- Baroroh, Faridah. 2022. Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmacia*. Volume 4, Nomor 2.
- Bertawati, 2022. Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Volume 2, Nomor 2.
- Fadilah, A. N. (2022). Hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banyumas (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung. Diakses dari <https://digilib.unila.ac.id/60174/3/3.%20SKRIPSI%20FULL%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>
- Fuad. 2023. Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Meuraxa Kota Banda Aceh [skripsi]. Darussalam. Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
04 November 2025	12 November 2025	20 November 2025	Ya