

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK RF BANDUNG

Suharyanto<sup>1)</sup>, R.Lisye Herlina<sup>2)</sup>, Jentot Tugiono<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi T.Industri, Prodi T.Informatika, Universitas Kebangsaan  
yanto@universitaskebangsaan@ac.id; yanto.sy2008@gmail.com

<sup>2)</sup>Prodi T.Industri, Universitas Kebangsaan  
r.lisyeherlina.rlh@gmail.com

<sup>3)</sup>Prodi T.Informatika, Universitas Kebangsaan  
jentot.1212@gmail.com

## Abstrak

Aspek kualitas pelayanan (*service quality*) dan harga (*price*) menjadi hal penting bagi pasien atau keluarga pasien dalam menentukan pembelian obat di suatu apotek. Begitu juga dengan pasien (pelanggan) apotek RF Farma Ciwidey Kabupaten Bandung. Apotek RF didirikan pada awal tahun 1990an dengan karyawan saat itu hanya 4 orang. Sampai saat ini apotek RF berkembang cukup pesat dengan dua cabang, memiliki pelanggan yang loyal sejak dahulu. Sebagai usaha jasa, pengelola apotek RF berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dan harga obat yang kompetitif terhadap pelanggan. Artikel ini membahas bagaimana tanggapan pelanggan atas kualitas pelayanan dan harga obat yang dirasakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan apotek RF Farma. Sampel data digunakan sebanyak 70 sampel, dengan metode sampling acak, yang berasal dari pelanggan bulan April-Mei 2021. Hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dianalisis dengan model regresi linier ganda. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara individual maupun secara bersamaan. Hasil persamaan regresi berupa  $Y=0,308X_1+0,624X_2+2,93$ .

**Kata-Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

## I. PENDAHULUAN

Isu tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dan harga (*price*) sudah menjadi isu penting sehubungan dengan loyalitas pelanggan sejak lama. Termasuk dalam industri jasa apotek, hal tersebut juga menjadi hal penting. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, responsivitas, empati dan bukti fisik, serta aspek harga (*price*) berperan penting dan sensitif bagi kinerja apotek. Konsep kualitas produk berkembang sejak revolusi industri, sedangkan kualitas pelayanan dalam bidang jasa, berkembang sejak tahun 1980an dengan berkembangnya konsep *Service Quality (Servqual)* yang dipopulerkan oleh ilmuwan Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Secara teoritis, kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kecepatangapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *physical evidence* (bukti fisik) (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Dalam produk berupa jasa, Rensler dan Heizer (2008), mengatakan bahwa perusahaan harus dapat membangun sistem manajemen kualitas total yang bisa mengidentifikasi dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja atau penilaian atas kualitas pelayanan sering menjadi perhatian manajemen perusahaan terhadap konsumennya (Zeithaml, 2006). Harga pada prinsipnya adalah timbal balik seseorang untuk memperoleh barang atau jasa yang diperlukannya. Persepsi pelanggan atas harga,

misalnya harga mahal, murah atau sesuai, berpengaruh kuat terhadap niat untuk membeli dan kepuasan pembelian (Schiffman dan Kanuk, 2007). Strategi dalam menentukan harga (*pricing*) dapat mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian produk (Lupiyoadi, 2013). Konsep harga menurut Kotler dan Armstrong (2001) harga adalah sejumlah yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Akhir-akhir ini dengan bertambahnya apotek baru di Kabupaten Bandung khususnya Ciwidey, serta terjadinya penurunan omset penjualan, pihak pengelola apotek RF berkeinginan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga obat yang dijual kepada pelanggan. Pihak pengelola menginginkan dalam kondisi pandemic covid-19 sekarang ini, usahanya tetap berjalan lancar dan tetap memberikan keuntungan yang cukup memadai, sehingga dapat tetap menjadi sumber penghidupan bagi seluruh karyawannya.

Banyak penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga dalam industri jasa, misalnya penelitian Haryoko (2020), memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Firman Dekorasi. Penelitian lainnya oleh Prananda et.al.(2019), hasilnya bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Vidi 2, khususnya pada dimensi jaminan

(assurance). Penelitian lain oleh Aswad et al. (2018), juga memberikan hasil bahwa ada pengaruh positif harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan air bersih masyarakat Kampung Air Batam. Khusus penelitian di apotek, misalnya penelitian Utari (2014), hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga dan varian obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan apotek Yakersuda Bangkalan. Penelitian lain oleh Pradipta, et.al (2019), juga menyatakan hasilnya bahwa kualitas pelayanan memerikan kepuasan bagi pelanggan apotek Fitri Temanggung. Juga penelitian Sunanto, terhadap apotek Sun Farma Tangerang, hasilnya juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, dan keinginan pengelola apotek RF untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, penelitian diselenggarakan dengan rumusan berikut: 1).Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung, 2)Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung dan 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung.

**II. METODOLOGI PENELITIAN**

Langkah pertama penelitian adalah menentukan populasi dan sampel. Dalam penelitian ini, populasinya adalah pelanggan apotek RF Bandung, dan sampel diperoleh secara insidental yang ditemui pada bulan April-Mei 2021 sebanyak 70 sampel dari populasi. Kemudian dilakukan uji kecukupan data

**Tabel 1. Nilai jawaban kuesioner**

Poin Jawaban	Kualitas pelayanan	Harga	Kepuasan pelanggan
5	Sangat baik	Sangat baik	Sangat puas
4	Baik	Baik	Puas
3	Cukup	Cukup	Cukup puas
2	Tidak baik	Tidak baik	Tidak puas
1	Sangat tidak baik	Sangat tidak baik	Sangat tidak puas

Definisi operasional:

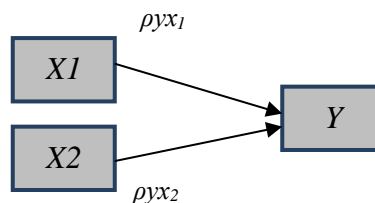
Kualitas pelayanan jasa apotek RF Bandung merupakan kinerja faktor-faktor yang yang dirasakan pelanggan, terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kepekaan),

menggunakan rumus:  $N=z^2 \cdot p \cdot q / e^2$ .

Sedangkan analisis hubungan antar variabel independen dan variabel dependen digunakan model regresi linier ganda. Regresi linier ganda ini untuk meramalkan bagaimana (naik turunnya) suatu variabel dependen (kriterium), jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier ganda dilakukan jika jumlah variabel independennya minimal 2. Bentuk persamaan untuk dua predictor sebagai berikut (Sugiono, 2017).

$$Y=a+b1X_1 + b2X_2 \dots\dots\dots(1)$$

Model keterkaitan variabel penelitian ini digambarkan dalam gambar 1 di bawah ini.



**Gambar 1. Keterkaitan variabel penelitian**

Keterangan:

X1: variabel kualitas pelayanan apotek RF Bandung

X2: variabel harga obat apotek RF Bandung

Y : variabel kepuasan pelanggan apotek RF Bandung

$\rho_{yx1}$ : pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

$\rho_{yx2}$ : pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan

*assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) dari sarana dan prasarana dan petugas apotek.

**Tabel 2. Indikator variabel reliabilitas (kehandalan)**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>reliability</i> (kehandalan)	1. karyawan apotek RF Bandung memberi pelayanan apotek sesuai prosedur
	2. karyawan apotek RF Bandung tidak tergantung dengan pihak lain saat memberikan layanan ke pelanggan
	3. pelayanan dari apotek RF sesuai dengan kebutuhan pelanggan
	4. karyawan apotek RF Bandung memberikan pelayanan tepat waktu

5. karyawan apotek RF Bandung memberikan pelayanan apotek secara pasti kepada pelanggan
6. karyawan apotek RF Bandung bekerja dengan kompetensi

**Tabel 3. Indikator variabel *responsiveness* (kecepatangngapan)**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>responsiveness</i> (kepekaan)	7. karyawan apotek RF Bandung bekerja secara cepat dalam melayani pelanggan 8. kesigapan karyawan apotek RF Bandung dalam melayani pelanggan 9. kesigapan karyawan apotek RF Bandung menanggapi permintaan atau keluhan pelanggan 10. kesigapan karyawan apotek RF Bandung dalam melayani

**Tabel 4. Indikator variabel *assurance* (jaminan)**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>assurance</i> (jaminan)	11. tingkat kepercayaan pelanggan kepada karyawan apotek RF Bandung 12. kepastian pelanggan dalam menerima pelayanan apotek RF Bandung 13. karyawan apotek RF Bandung berhati-hati dalam melayani pelanggan 14. karyawan apotek RF Bandung bisa menanggapi pertanyaan pelanggan 15. karyawan apotek RF Bandung memberikan rasa aman saat memberikan pelayanan kepada pelanggan 16. karyawan apotek RF Bandung memberi pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan

**Tabel 5. Indikator variabel empati**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>emphaty</i> (empati)	17. karyawan apotek RF Bandung bekerja penuh perhatian pada pelanggan 18. karyawan apotek RF Bandung perilakunya baik saat melayani pelanggan 19. karyawan apotek RF Bandung bekerja melayani pelanggan dengan hati 20. karyawan apotek RF Bandung mengetahui kebutuhan pelanggan 21. karyawan apotek RF Bandung bekerja secara sopan dan sabar

**Tabel 6. Indikator variabel *tangibles* (bukti fisik)**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>tangibles (bukti fisik)</i>	22. peralatan dan fasilitas apotek RF Bandung yang dipakai kondisinya baik 23. peralatan dan fasilitas apotek RF Bandung tidak ketinggalan jaman ( <i>up-to date</i> ) 24. peralatan dan fasilitas apotek RF Bandung yang digunakan terlihat meyakinkan pelanggan 25. jumlah peralatan dan fasilitas apotek RF Bandung yang digunakan mencukupi 26. ruang pelayanan dan ruang tunggu apotek RF Bandung nyaman, baik, serta bersih

**Tabel 7. Indikator variabel *price* (harga)**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>price (harga)</i>	27. Harga produk obat-obatan di RF Bandung sesuai dengan kemampuan ekonomi pelanggan 28. Harga obat-obatan di RF Bandung umumnya relatif lebih

- 29. Harga obat-obatan di RF Bandung sesuai dengan kualitas dan kemanjuran obat.
- 30. Pembayaran mudah (bisa dibayar di apotek) atau cod (*cost on delivery*) untuk konsumen dengan pengantaran ke alamat.
- 31. Pembelian obat-obatan berulang (pembelian kedua, ketiga, dan seterusnya) diberi diskon harganya

**Kepuasan pelanggan (*satisfaction*):** apotek RF Bandung kepada pelanggan serta Respon atau tanggapan pelanggan atas berbagai dirasakan langsung akibatnya oleh pelanggan. variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh

**Tabel 8. Indikator variabel *satisfaction* (kepuasan) pelanggan**

Variabel Bebas	Indikator (pertanyaan)
<i>Kepuasan pelanggan</i>	32. Pendapat pelanggan terhadap manfaat pelayanan yang diterima dari apotek RF Bandung
	33. Akan memanfaatkan kembali pelayanan apotek RF Bandung di waktu mendatang
	34. Akan selalu memberi masukan untuk perbaikan apotek RF Bandung pada waktu mendatang
	35. Akan memberi rekomendasi kepada teman, saudara dan orang lain untuk membeli obat di apotek RF Bandung

\*)*Sumber: data penelitian*

**Analisis Variabel Penelitian**

Untuk menggambarkan hubungan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan apotek RF Bandung, digunakan model regresi linier ganda (*multiple linier regression*) dengan standar bentuk  $Y=AX_1+ BX_2+C$ . Hipotesis penelitian ini adalah:

- H<sub>10</sub>: tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung
- H<sub>11</sub>: terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung
- H<sub>20</sub>: tidak terdapat pengaruh signifikan variabel harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung

- H<sub>21</sub>: terdapat pengaruh signifikan variabel harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung
- H<sub>30</sub>: tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung
- H<sub>31</sub>: terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung

**3.HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian atas variabel kualitas pelayanan dan harga dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung, disajikan dalam beberapa tabel di bawah ini.

**Tabel 9. Responden Penelitian**

No	Jenis kelamin responden	Jumlah Responden	Jumlah Kuesioner benar
1	Laki-laki	47	46
2	Perempuan	23	22
3	Jumlah	70	68

Dengan tingkat error 5%, dan menggunakan rumus  $n=z^2.p.q/e^2= n=(1,64^2).(68/70)(2/70)=29,9=30$ , jadi kuesioner sudah mencukupi.

**Tabel 10. Uraian dimensi kualitas pelayanan (*service quality*)**

No	Dimensi kualitas pelayanan	Rata-rata nilai	Makna
1	<i>Reliabilitas</i> (kehandalan)	3,72	Baik
2	<i>Responsiveness</i> (kecepatanggapan)	3,81	Baik
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	3,68	Baik
4	<i>Empathy</i> (empati)	3,70	Baik
5	<i>Physical evidence</i> (bukti fisik)	3,72	Baik

Rata-rata nilai      3,73      Baik

Dilihat dari analisis tabel 10 (dimensi kualitas pelayanan), diperoleh bahwa nilai tertinggi untuk dimensi *responsiveness* (kecepatangapan) sebesar

31 dan terendah untuk 3,68 untuk dimensi *assurance* (jaminan).

**Tabel 11. Uraian dimensi harga (*price*)**

No	Variabel harga	Rata-rata nilai	Makna
1	Harga produk obat-obatan sesuai kemampuan pelanggan	3,80	Sesuai
2	Harga obat-obatan umumnya lebih murah dan terjangkau	3,89	Sesuai
3	Harga obat-obatan sesuai kualitas dan kemanjuran.	3,77	Sesuai
4	Pembayaran mudah (bisa dibayar di apotek) atau <i>cod (cost on delivery)</i>	3,60	Sesuai
5	Pembelian obat-obatan berulang (pembelian kedua, ketiga, dan seterusnya) diberi diskon harga	3,56	Sesuai
Rata-rata nilai		3,73	Sesuai

Dilihat dari analisis Tabel 11 (variabel harga), diperoleh bahwa nilai tertinggi 3,80 untuk pertanyaan harga obat sesuai dengan kemampuan

pelanggan dan terendah 3,56 untuk pertanyaan pembelian obat yang berulang diberikan diskon.

**Tabel 12. Uraian dimensi kepuasan**

No	Variabel kepuasan	Rata-rata nilai	Makna
1	Pendapat pelanggan terhadap manfaat pelayanan yang diterima dari apotek RF Bandung	3,94	Puas
2	Akan memanfaatkan kembali pelayanan apotek RF Bandung di waktu mendatang	3,83	Puas
3	Akan selalu memberi masukan untuk perbaikan apotek RF Bandung pada waktu mendatang	3,97	Puas
4	Akan memberi rekomendasi kepada teman, saudara dan orang lain untuk membeli obat di apotek RF Bandung	3,85	Puas
Rata-rata nilai		3,89	Puas

Dilihat dari analisis Tabel 12 (variabel kepuasan pelanggan), diperoleh bahwa nilai tertinggi bernilai 3,97 untuk pertanyaan akan memberikan masukan untuk perbaikan apotek RF di waktu yang akan datang dan terendah 3,83 untuk pertanyaan akan memanfaatkan kembali layanan apotek RF Bandung. penilaian pelanggan atas dimensi kualitas pelayanan relative seragam, dengan rentang 3,68-3,81 dengan rata-rata 3,73 poin (baik). Variabel harga memiliki rentang 3,56-3,89 dengan rata-rata 3,73 poin (baik/sesuai). Nilai kepuasan pelanggan rentangnya antara 3,85-3,97 dengan rata-rata bernilai 3,89 (puas), artinya pelanggan apotek RF merasa puas atas kualitas layanan dan harga yang diberikan oleh apotek RF.

Sedangkan hasil analisis regresi linier untuk mengetahui hubungan variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung, diringkaskan dalam tabel 13-14 di bawah ini.

**Tabel 13. Uraian nilai kehandalan (*reliabilitas*)**

No	Parameter	Nilai r	Makna
1	Reliabilitas variabel kualitas pelayanan	0,752	Reliabel
2	Reliabilitas variabel harga	0,836	Reliabel
3	Reliabilitas variabel kepuasan pelanggan	0,765	Reliabel

**Tabel 14. Uraian nilai keabsahan (*validity*)**

N o	r	Valid /tdk	N o	r	Valid /tdk	N o	r	Valid /tdk
1	0,648	Valid	13	0,578	Valid	25	0,584	Valid
2	0,357	Valid	14	0,293	Valid	26	0,470	Valid
3	0,518	Valid	15	0,662	Valid	27	0,611	Valid
4	0,550	Valid	16	0,703	Valid	28	0,679	Valid
5	0,626	Valid	17	0,468	Valid	29	0,439	Valid
6	0,632	Valid	18	0,562	Valid	30	0,503	Valid
7	0,812	Valid	19	0,735	Valid	31	0,678	Valid
8	0,769	Valid	20	0,670	Valid	32	0,586	Valid
9	0,722	Valid	21	0,751	Valid	33	0,606	Valid
10	0,763	Valid	22	0,667	Valid	34	0,527	Valid
11	0,702	Valid	23	0,604	Valid	35	0,511	Valid
12	0,701	Valid	24	0,301	Valid			

\*)batas koefisien validitas untuk  $\alpha=5\%$ , adalah  $r=0,232$ .

No	Parameter	Nilai	Makna
1	Validitas variabel kualitas pelayanan	Semua valid	Data layak
2	Validitas variabel harga	Semua valid	Data layak
3	Validitas variabel kepuasan pelanggan	Semua valid	Data layak

**Tabel 15. Hasil analisis regresi**

No	Parameter	Nilai	Makna
1	Signifikansi variabel kualitas pelayanan	0,032	Signifikan
2	Signifikansi variabel harga	0,062	Signifikan
3	Signifikansi konstanta	0,000	Signifikan
4	Koefisien determinasi R <sup>2</sup>	0,639	Cukup kuat
5	Uji multikolinieritas Tolerance <0,1?	0,771	Tidak ada
	VIF >10?	1,297	Tidak ada
6	Uji heteroskedastisitas	Pola titik-titik menyebar	Tidak ada heteroskedastisitas
7	Uji otokorelasi Durbin-Watson (d)	1,696	
	dL= 1,400 dU=1,515	1,515<1,696<2,485 dU<d<4-dU	tidak ada otokorelasi
8	Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1)	0,308	Kecil
	Uji-t	Sig 0,132	signifikan
9	Nilai koefisien regresi variabel harga (X2)	0,624	Cukup besar
	Uji-t	Sig 0,862	signifikan
10	Uji-F	Sig 1,831	signifikan
11	Nilai konstanta	2,930	Cukup
12	Bentuk persamaan regresi	Y=0,308X <sub>1</sub> +0,624X <sub>2</sub> +2,93	

Dilihat dari analisis Tabel 15 (analisis regresi linier), diperoleh bahwa terbentuk persamaan regresi linier  $Y = 0,308X_1 + 0,624X_2 + 2,930$ . Nilai  $R^2 = 0,639$ , memberikan arti bahwa jika kepuasan pelanggan disumbang 0,639 (63,9%) dari kualitas pelayanan dan harga obat, sedangkan sisanya 36,1% disumbang oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti. Pengujian dilakukan untuk menguji kelayakan model regresi linier yang terbentuk, berupa uji multikolinieritas, otokorelasi dan heteroskedastisitas (Ghazali, 2011). Uji multikolinieritas berdasarkan koefisien VIF dan tolerance. Jika nilai  $VIF < 0,1$  dan  $VIF > 10$  maka terdapat multikolinieritas (Ghazali, 2011). Uji

otokorelasi dilakukan dengan membandingkan dengan koefisien Durbin-Watson. Sedangkan uji heteroskedastisitas dengan melihat pola sebaran data (Ghazali, 2011).

Analisis dari bentuk persamaan regresi linier, yang diperoleh dengan bantuan aplikasi SPSS 19, diperoleh bahwa tidak terdapat multikolinieritas, tidak ada otokorelasi, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti bahwa penggunaan persamaan regresi linier tersebut sudah tepat. Kemudian dari persamaan tersebut  $Y = 0,308X_1 + 0,624X_2 + 2,930$ , hal ini bermakna bahwa, jika terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan, dan variabel lain tetap, akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,308 satuan. Selain itu jika terjadi perubahan variabel harga dan variabel lain tetap, maka variabel kepuasan pelanggan akan berubah juga sebesar 0,624 satuan. Dalam kasus pada saat variabel kualitas pelayanan dan harga tidak ada, masih tetap ada kepuasan pelanggan sebesar 2,930 satuan. Jadi kepuasan pelanggan tetap ada (pelanggan tetap merasa puas).

Dilihat dari analisis umum, bahwa penilaian pelanggan atas dimensi kualitas pelayanan, tertinggi pada dimensi kecepat tanggapan (responsiveness) diikuti reliabilitas (kehandalan), namun bergitu pada umumnya dinilai di sekitar poin 4 (baik). Sedangkan pada variabel harga, pada aspek harga obat yang murah dan terjangkau menduduki poin terbesar, diikuti aspek harga obat sesuai dengan kemampuan pelanggan. Jadi sesuai dengan analisis persamaan regresi linier di atas bahwa kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan.

## IV. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Dari perhitungan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan untuk kasus pelanggan apotek RF Bandung kondisinya menunjukkan bahwa secara umum antara variabel bebas kualitas pelayanan dan harga dapat memberikan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Secara khusus kesimpulannya adalah:

1. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung, hasilnya kualitas pelayanan memberi pengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung.
2. Hubungan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung, kondisinya menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung.
3. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan, memberikan kondisi secara bersama-sama berdampak cukup besar terhadap kepuasan pelanggan apotek RF Bandung.

#### 4.2 Saran

Saran untuk pengelola/pemilik apotek RF agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, kecepattanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta mempertahankan harga agar tetap bersaing dan terjangkau bagi para pelanggannya, sebagai keunggulan yang dimilikinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Aswad, Syaiful, Realize dan Wangdra, Ronald. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. Jurnal JIM UPB* Vol 6 No.2 2018.
- [2]. Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS 19*. BPFPE Undip, Semarang.
- [3]. Harsanto, L. Fazari, Hidayat, Wahyu. *Pengaruh kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Pada UKM Martabak Mas Ipung di Perum. Plamongan Indah Semarang). Jurnal Administrasi Bisnis Undip*.
- [4]. Haryoko, Ugeng Budi, Pasaribu Veta L dan Ardiansyah. 2020. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi. Jurnal Point*, Vol 2 No 1, Juni 2020.
- [5]. Heizer, Jay dan Render, Barry. 2008. *Operations Management*. 9<sup>th</sup> ed. Pearson International Education. New Jersey
- [6]. Kotler, Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi ke delapan. Jakarta Erlangga.
- [7]. Pradipta, Farruk R., Nurhidayati, Rini dan Wening, Nur. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek Fitri Temanggung. Jurnal Manajemen* Vol. 9. No. 2 2019 hal 283-290.
- [8]. Prananda, Yanda, Lucitasari, Dyah R. dan Khannan, MS. Abdul. 2019. *Penerapan Metode Servqual untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Jurnal OPSI*, Vol 12 No.1 Juni 2019.
- [9]. Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung:.
- [10]. Sugiono, 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung:.
- [11]. Sunanto. *Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek SunFarma Tangerang Selatan. Jurnal Inovasi*, ISSN 2356-2005.
- [12]. Utari, Woro. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, Varian Obat dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda, Jurnal Neo-Bis* Vol 8 No. 2 2014