

# PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK DI WILAYAH KAMPUNG TENGAH KECAMATAN KERAMAT JATI, JAKARTA TIMUR TAHUN 2024

Dini Permata Sari<sup>1</sup>, Zainal Abidin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Farmasi, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia

## Article Info

### Article history:

Received Sep 20, 2024

Revised Nov 9, 2024

Accepted Dec 07, 2024

### Keywords:

Assurance

Consistency

Empathy

Responsiveness

Tangible Facilities

## ABSTRACT

Service quality is considered a significant strategy to satisfy the customer and encourage repeated service which attracts loyal customers. The purpose of this study is to determine the influence of pharmaceutical services on visitor satisfaction in community pharmacies Kampung Tengah, Keramat Jati District, East Jakarta. The method of this research is descriptive research using quantitative techniques through questionnaires conducted as part of a survey. The population of this study is visitors in community pharmacies in Kampung Tengah, Keramat Jati District, East Jakarta in May 2024. Samples taken from the population used *purposive sampling*. The results of the calculation using the Slovin technique formula are known that the required sample is 189 respondents. The data analysis technique used a univariate analysis and a bivariate analysis. Based on the results of the study, it shows that there is a strong and significant relationship between the assurance provided by the service provider and the level of visitor satisfaction. There is a significant relationship between empathy and visitor satisfaction. Response time and visitor pleasure are significantly correlated. Visitor pleasure and consistency are significantly correlated. Visitor pleasure and tangible facilities are significantly correlated. The conclusion of the study shows that the profile of pharmaceutical services in apotek is quite good, as indicated by the presence of pharmacists every day at the pharmacy and the active role of pharmacists in pharmaceutical services at the apotek.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## Corresponding Author:

Dini Permata Sari

Fakultas Farmasi,

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta,

Jl. Sunter Permai Raya, Sunter Agung, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14350.

Email: dini.sari@uta45jakarta.ac.id

## 1. INTRODUCTION

Saat ini, terdapat banyak apotek yang beroperasi. Hal ini memberi pelanggan apotek menjadi lebih banyak pilihan untuk memilih layanan terbaik dengan harga yang wajar yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, apotek harus meningkatkan kualitas layanan dan fungsi lainnya hingga

ke detail terkecil agar berhasil. Namun, layanan medis di negara berkembang sering kali dikelola oleh pemerintah dan dihadapkan pada anggaran yang terbatas, serta kekurangan sumber daya manusia (Al-Jumaili et al., 2020). Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa apotek merupakan jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang umum ditemukan di masyarakat. Apotek adalah fasilitas pelayanan kefarmasian di mana praktik kefarmasian dilakukan oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pasien tentang obat-obatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Masyarakat bergantung pada layanan farmasi untuk menyediakan terapi yang rasional, sehingga masyarakat sebagai konsumen harus puas agar layanan berkualitas tinggi dapat diberikan. Lima dimensi pelayanan kefarmasian untuk menilai kepuasan pelanggan adalah fasilitas berwujud (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan/jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) (Handayani, 2020) dengan memperhatikan dan mengoptimalkan setiap dimensi ini, apotek dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Desiana et al., 2023).

Pelanggan puas ketika apotek menyediakan layanan farmasi berkualitas tinggi. Secara teori, reaksi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan evaluasi pertemuan merupakan kepuasan. Selain itu, sentimen pelanggan juga diperhitungkan saat mengukur kepuasan. Setelah menerima sesuatu, pelanggan mengevaluasinya. Az-Zahroh (2017) menyatakan bahwa sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi harapan pengunjung dapat dinilai dari tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian tersebut juga mencatat bahwa keramahan staf farmasi dapat mendorong pasien untuk kembali untuk perawatan lebih lanjut, dan oleh karena itu sangat penting untuk mengukur seberapa puas pelanggan dengan pengalaman mereka (Nafs et al., 2017).

Penelitian Chusna et al. (2018) menunjukkan bahwa keramahan petugas apotek di puskesmas Pahandut di Kota Palangka Raya berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan membuat pelanggan merasa nyaman (Chusna et al., 2018). Selain itu, indeks kepuasan pasien terhadap kesopanan dan keramahan petugas di Instalasi Apotek RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo di Kabupaten Pamekasan diukur dan diperoleh sebesar 88,44% (Alrosyidi et al., 2020). Ketersediaan obat lengkap juga menjadi taktik yang digunakan oleh apotek untuk bersaing dengan apotek lain (Maharani et al., 2016).

Dalam observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di apotek daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur, perkiraan jumlah pelanggan apotek selama satu bulan adalah sebanyak 360 orang. Namun, perlu dicatat bahwa ini adalah sebuah asumsi berdasarkan observasi awal dan tidak mengambil faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi jumlah pelanggan seperti promosi atau perubahan musiman. Dalam praktiknya, jumlah pelanggan apotek dapat bervariasi dari bulan ke bulan.

*Gap research* dalam konteks pelayanan kefarmasian di Apotek Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut, pertama, penting untuk menetapkan standar pelayanan kefarmasian yang diharapkan di apotek tersebut. Standar pelayanan ini dapat merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan terkait atau pedoman yang relevan, seperti Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 atau standar internal yang telah ditetapkan oleh Apotek Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur. Selanjutnya, data perlu dikumpulkan untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan. Data dapat dikumpulkan melalui berbagai metode, seperti observasi langsung, wawancara dengan pelanggan atau petugas farmasi, dan survei kepuasan Pelanggan. Data ini dapat meliputi aspek-aspek seperti keramahan petugas farmasi, ketersediaan obat, waktu tunggu, kejelasan informasi yang diberikan, dan lain sebagainya. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut.

Setelah gap antara harapan dan kenyataan teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan. Hal ini dapat meliputi peningkatan keramahan petugas farmasi, peningkatan ketersediaan obat, peningkatan efisiensi proses pelayanan, atau perbaikan dalam komunikasi dengan pelanggan. Area-area perbaikan ini haruslah didasarkan pada temuan data dan berfokus pada meningkatkan kepuasan pelanggan. Langkah terakhir adalah

mengimplementasikan tindakan perbaikan berdasarkan hasil analisis dan identifikasi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri (2017) dengan judul pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen apotek. Dengan dilakukannya penelitian di Apotek Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur diharapkan dapat mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan dalam pelayanan kefarmasian yang ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan standar pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pengunjung di Apotik Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur.

## 2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan menggunakan metode kuantitatif dengan memberikan pertanyaan survei. Menurut Sugiyono (2018), penelitian deskriptif membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya untuk menentukan nilai satu atau lebih variabel independen atau dependen. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Apotek Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur pada Mei 2024 terdapat 360 orang pengunjung dalam waktu satu. Hasil perhitungan menurut rumus Slovin menunjukkan bahwa sampel yang dibutuhkan mencakup minimal 189 responden. Kriteria inklusi adalah berusia di atas 18 tahun dan telah menerima layanan. Pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner pada pelanggan. Bentuk pertanyaan kuesioner terbuka (*open ended*), dimana responden dipermudah dalam mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi adalah pengunjung yang tidak bersedia menjadi responden untuk mengisi *informed consent*.

### Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuesioner. Kuesioner dirancang sendiri. Kuesioner merupakan perpanjangan dari indikator variabel digunakan untuk mengumpulkan data lapangan, perlu divalidasi dan diuji coba terlebih dahulu. Formulir survei dipisahkan menjadi:

#### 1. Data Karakteristik Responden

Lembar kuesioner data karakteristik responden meliputi: jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.

#### 2. Kuesioner Pelayanan Kefarmasian

Lembar kuesioner pelayanan kefarmasian ada lima (5) meliputi: *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *consistency*, dan *tangible facilities*.

#### 3. Untuk mengukur pelayanan kefarmasian dengan memberikan pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan yang berkaitan dengan 5 dimensi diatas terhadap pengunjung.

#### 4. Kuesioner Kepuasan Pengunjung

Lima kriteria kepuasan pengunjung digunakan untuk membuat lembar kuesioner: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Lima puluh pengunjung digunakan dalam uji validitas untuk mewakili responden dan mengukur seberapa baik pengunjung memahami pernyataan kuesioner. Tes *bivariate person* dan *corrected item-total corrected* digunakan dalam pengujian validitas dengan SPSS versi 25 untuk mengidentifikasi klaim yang valid dan dapat dipercaya. Mengkorelasikan hasil setiap item dengan skor keseluruhan instrumen yang ada adalah bagaimana uji ini diberikan. Setiap pertanyaan memiliki hitungan  $r >$  tabel  $r$ , menurut tes dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Akibatnya, item pernyataan sangat berkorelasi dengan skor keseluruhan dan dianggap valid.

Tes untuk reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah kuesioner adalah instrumen yang dapat diandalkan atau tidak. Kuesioner yang valid adalah kuesioner yang menghasilkan hasil yang akurat dan konsisten. Untuk menilai keandalan instrumen, seseorang menggunakan rumus

koefisien *alpha cronbach*. Instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan jika nilai koefisien alfa lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, didapatkan hasil kuesioner yang berisi 28 pertanyaan menunjukkan nilai korelasi ( $\text{sig. (2-tailed)} \leq \text{ taraf signifikan } (\alpha)$ ) sebesar 0,05, selain itu nilai koefisien korelasi dari semua pertanyaan didapatkan hasil bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sehingga seluruh pertanyaan yang ada didalam kuesioner dinyatakan valid. 1

Hasil uji reabilitas, *cronbach alpha* memiliki nilai sebesar 0,826  $>$  0,6, maka keputusannya adalah seluruh item pertanyaan sudah reliabel (konsisten).

### Analisis Data

Pada penelitian ini analisa data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk mengkarakterisasi variabel-variabel berikut: usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, pelayanan, dan kepuasan pengunjung di Apotik Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur. Hasilnya ditampilkan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Analisis bivariat pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pengunjung di Apotik Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur. Data yang telah didapat diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan uji statistik SPSS.

## 3. RESULTS AND ANALYSIS

### 3.1 Hasil

Hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Daerah di Kampung Tengah, Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur, melibatkan 189 responden. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *pearson* atau *product moment analysis*. Hasil uji validitas menggunakan *r-number* untuk semua pertanyaan  $\geq$  nilai *r-table*. Untuk variabel *assurance*, nilai *alfa cronbach* sebesar 0,915 ditentukan. Variabel empati memiliki nilai *alfa cronbach* 0,932, yang lebih tinggi dari nilai standar 0,600. Ini menunjukkan bahwa variabel empati juga dapat diandalkan. Nilai *alfa cronbachs* untuk variabel daya tanggap adalah 0,926, variabel konsistensi memiliki nilai *alfa cronbachs* 0,910, variabel fasilitas berwujud memiliki nilai *alfa cronbachs* 0,894 dan terakhir variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai *alfa cronbachs* 0,979, sehingga variabel kepuasan pelanggan dinyatakan dapat diandalkan. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang diteliti dapat diandalkan, karena nilai *alfa cronbachs* dari setiap variabel memenuhi standar reliabilitas yang ditetapkan.

**Tabel 1. Uji Deskriptif**

---

<b>Karakteristik Sosiodemografi</b>	<b>Jumlah Responden (n = 189)</b>	<b>Persentase</b>
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------

---

*Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pelanggan... (Dini Permata Sari)*

<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	83	43.92%
Perempuan	106	56.08%
<b>Umur</b>		
18 – 30 tahun	94	49.74%
31 – 40 tahun	28	14.81%
41 – 50 Tahun	51	26.98%
> 50 Tahun	16	8.47%
<b>Pendidikan</b>		
SD/MI	7	3.70%
SMP/MTS	21	11.11%
SMA/SMK/MA	94	49.74%
Sarjana/Diploma	67	35.45%
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	1	0.53%
Guru	4	2.12%
IRT	41	21.69%
Karyawan Swasta	1	0.53%
lainnya	1	0.53%
Pelajar/Mahasiswa	45	23.81%
PJLP	1	0.53%
PNS/TNI/POLRI	7	3.70%
PPK	1	0.53%
Swasta/Wiraswasta	80	42.33%
Tenaga Kesehatan	6	3.17%
Belum Berkerja	1	0.53%

Tabel di atas menggambarkan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin. Total jumlah responden adalah 189 orang. Dari segi jenis kelamin komposisi responden didominasi oleh perempuan, dengan persentase 56.08% dari total responden, sedangkan responden laki-laki berjumlah 43.92%. Komposisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki, mengindikasikan keterlibatan yang lebih aktif dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat dikarenakan perempuan sering kali lebih mudah dijangkau karena mereka sering berada di rumah, terutama jika survei dilakukan pada siang hari.

Dari segi umur, komposisi responden didominasi oleh kelompok usia 18-30 tahun, dengan persentase mencapai 49,74% dari total responden. Sementara itu, kelompok usia lainnya memiliki persentase yang lebih rendah, yakni responden berusia di atas 50 tahun (8,47%), 31-40 tahun (14,81%), dan 41-50 tahun (26,98%). Dominasi responden kelompok usia 18–30 tahun karena antusiasme kelompok muda terhadap partisipasi dalam survei. Generasi muda lebih mudah dijangkau dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Usia muda biasanya lebih aktif dalam berkontribusi pada survey, sedangkan usia yang lebih tua kurang tertarik terhadap topik survei yang dianggap kurang relevan dengan kondisi mereka.

Dari segi tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan SMA/SMK/MA mendominasi dengan jumlah 94 orang atau 49,74% dari total responden. Responden dengan pendidikan Sarjana/Diploma berada di urutan kedua, dengan jumlah 67 orang atau 35,45% dari total responden. Sementara itu, responden dengan pendidikan SMP/MTS berjumlah 21 orang atau 11,11%, dan responden dengan pendidikan SD/MI berjumlah 7 orang atau 3,70% dari total responden. Mayoritas responden berasal dari tingkat pendidikan SMA/SMK/MA. Dominasi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah atas, yang mungkin berkaitan dengan topik survei yang relevan untuk tingkat pendidikan ini. Responden dengan pendidikan lebih tinggi mungkin lebih sadar akan pentingnya berkontribusi dalam survei.

Dari segi pekerjaan, responden yang paling banyak adalah mereka yang bekerja di sektor swasta atau wiraswasta, yaitu sebanyak 80 orang atau 42,33% dari total responden. Diikuti oleh

responden yang berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa, dengan jumlah 45 orang atau 23,81%. Sementara itu, responden yang berstatus ibu rumah tangga (IRT) mencapai 41 orang atau 21,69% dari total responden. Selain itu, terdapat beberapa jenis pekerjaan lainnya yang dimiliki oleh responden, seperti PNS/TNI/POLRI (7 orang atau 3,70%), tenaga kesehatan (6 orang atau 3,17%), guru (4 orang atau 2,12%), serta beberapa pekerjaan lainnya yang masing-masing hanya dimiliki oleh 1 orang responden atau sekitar 0,53% dari total responden. Responden yang bekerja di sektor swasta/wiraswasta (42,33%) mendominasi survei, diikuti oleh pelajar/mahasiswa (23,81%) dan ibu rumah tangga (21,69%). Hal ini dapat mencerminkan relevansi topik survei dengan kelompok usia produktif, aksesibilitas survei melalui metode digital, dan keterlibatan responden dalam konteks tertentu. Kelompok pekerjaan lain seperti PNS/TNI/POLRI, tenaga kesehatan, dan guru memiliki partisipasi yang lebih rendah, kemungkinan karena faktor keterbatasan waktu atau relevansi topik survei.

Variabel dari temuan penelitian ini dikenakan analisis univariat, yang mencoba menjelaskan atau mengkarakterisasi sifat masing-masing variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji univariat pada penelitian ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Univariat**

No	Variabel	Puas		Tidak Puas	
		F	%	F	%
1	<i>Assurance</i>	172	91.0	17	9.0
2	<i>Emphaty</i>	173	91.5	16	8.5
3	<i>Responsiveness</i>	170	89.9	19	10.1
4	<i>Consistency</i>	171	90.5	18	9.5
5	<i>Tangible Facilities</i>	169	89.4	20	10.6
6	Kepuasan Pelanggan	170	89.9	19	10.1

Pada variabel *assurance*, sebanyak 172 responden atau 91% menyatakan puas, sedangkan 17 responden atau 9% menyatakan tidak puas. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan aspek jaminan yang diberikan. Untuk variabel *empathy*, 173 responden atau 91,5% menyatakan puas, sementara 16 responden atau 8,5% menyatakan tidak puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan empati yang ditunjukkan. Pada variabel *responsiveness*, 170 responden atau 89,9% menyatakan puas, dan 19 responden atau 10,1% menyatakan tidak puas. Untuk variabel *consistency*, 171 responden atau 90,5% menyatakan puas, sedangkan 18 responden atau 9,5% menyatakan tidak puas.

Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden puas dengan konsistensi yang ditunjukkan. Pada variabel *tangible facilities*, 169 responden atau 89,4% menyatakan puas, dan 20 responden atau 10,6% menyatakan tidak puas. Terakhir, pada variabel kepuasan pelanggan, 170 responden atau 89,9% menyatakan puas, sedangkan 19 responden atau 10,1% menyatakan tidak puas. Secara umum, berdasarkan hasil uji univariat, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan uji bivariat dua variabel yang diasumsikan terhubung atau berkorelasi menjadi subjek analisis bivariat (Notoatmodjo, 2014). Uji *chi square* digunakan dalam analisis bivariat karena variabel independen dan dependen memiliki skala nominal, dengan ketentuan bahwa jika harga *chi square* hitung lebih besar dari nilai *asymptotic significance* dengan batas kritis yakni 0,05 maka hubungannya tidak signifikan, yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 3. Uji Bivariat**

Variabel	Kategori	Kepuasan Pelanggan		Total	Korelasi ( <i>pvalue</i> )	Odds Rasio
		Tidak Puas	Puas			

*Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pelanggan... (Dini Permata Sari)*

<i>Assurance</i>	Tidak Baik	11 (64,7%)	6 (35,3%)	17	61,70	37,58
	Baik	8 (47%)	164 (95,3%)	172	(0,000)	
<i>Emphaty</i>	Tidak Baik	10 (62,5%)	6 (37,5%)	16	53,17	30,37
	Baik	9 (5,2%)	170 (89,9%)	173	(0,000)	
<i>Reponsiveness</i>	Tidak Baik	12 (63,2%)	7 (36,8%)	19	65,88	39,92
	Baik	7 (4,1%)	163 (95,9%)	170	(0,000)	
<i>Consistency</i>	Tidak Baik	13 (72,2%)	5 (27,8%)	18	85,038	71,5
	Baik	6 (3,5%)	165 (96,5%)	171	(0,000)	
<i>Tangible Facilities</i>	Tidak Baik	13 (65%)	7 (35%)	20	74,68	50,45
	Baik	6 (3,6%)	163 (96,4%)	169	(0,000)	

Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji *chi square* di atas dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 17 orang dengan persepsi *assurance* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 11 orang (64,7%). Dari total 172 orang dengan persepsi *assurance* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 164 orang (95,3%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya diperoleh sebesar 61,70 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 37,58 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *assurance* yang baik memiliki peluang 37,58 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *assurance* tidak baik.

Berdasarkan variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 16 orang dengan persepsi *emphaty* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 10 orang (62,5%). Dari total 173 orang dengan persepsi *emphaty* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 170 orang (89,9%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya diperoleh sebesar 53,17 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 30,37 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *emphaty* yang baik memiliki peluang 30,37 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *emphaty* tidak baik.

Berdasarkan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 19 orang dengan persepsi *responsiveness* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 12 orang (63,2%). Dari total 170 orang dengan persepsi *responsiveness* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 163 orang (95,9%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya diperoleh sebesar 65,88 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 39,92 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *responsiveness* yang baik memiliki peluang 39,92 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *responsiveness* tidak baik.

Berdasarkan variabel *consistency* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 18 orang dengan persepsi *consistency* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 13 orang (72,2%). Dari total 171 orang dengan persepsi *consistency* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 165 orang (96,5%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya diperoleh sebesar 85,038 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 71,5 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *consistency* yang baik memiliki peluang 71,5 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *consistency* tidak baik.

Berdasarkan variabel *tangible facilities* terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa dari total 20 orang dengan persepsi *tangible facilities* tidak baik sebagian besarnya merasa tidak puas dengan jumlah 13 orang (65%). Dari total 169 orang dengan persepsi *tangible facilities* yang baik sebagian besarnya merasa puas dengan jumlah 163 orang (96,4%). Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi square* nya diperoleh sebesar 74,68 dengan signifikansi 0,000. Nilai *odds* rasio 50,45 mempunyai arti bahwa responden dengan kategori *tangible facilities* yang baik memiliki peluang 50,45 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memiliki kategori *tangible facilities* tidak baik.

Berdasarkan hasil uji bivariat diperoleh nilai P-value untuk semua variabel x adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan terima  $H_a$  yang berarti terdapat pengaruh pelayanan kefarmasian

terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Daerah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur.

### 3.2 Pembahasan

#### Hubungan antara *Assurance* dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil uji korelasi *chi-square* menunjukkan nilai 61,70 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara keamanan dan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik keamanan yang diberikan, maka semakin puas pelanggan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wildani et al. (2020) yang menemukan hubungan positif antara keselamatan dan kepuasan pasien (Wildani et al., 2020). Selain itu, penelitian lain oleh Sadewo et al. (2021) juga menyebutkan bahwa model layanan (SERVPERF) yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah keandalan dan keamanan (Sadewo et al., 2021).

#### Hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil uji korelasi *chi-square* menunjukkan nilai 53,17 dengan signifikansi 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara empati dan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin besar empati yang ditunjukkan kepada pelanggan, semakin puas mereka. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017) di Apotek Sadamantra. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien adalah empati, dan adanya hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan indikator empati. Penelitian lainnya Wildani dkk. (2020) yang menemukan hubungan positif antara empati dan kepuasan pasien (Wildani dkk., 2020). Selain itu, hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* dalam penelitian Tobing dkk. (2023) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari segi dimensi empati (*p-value* 0,003) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan (Br Tobing dkk., 2023). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Baan (2020) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dalam hal empati (*p-value* 0,013) dengan kepuasan pasien di RSUD Bahagia Makassar (Baan dkk., 2020).

#### Hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil uji korelasi *chi-square* menunjukkan nilai 65,88 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan pelanggan. Semakin baik daya tanggap penyedia layanan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan antara responsivitas dan kepuasan pasien. Studi Wildani et al. (2020) menemukan korelasi antara responsivitas dan kepuasan rawat jalan, sedangkan penelitian Tobing et al. (2023) dan Nanda (2018) menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam dimensi responsivitas dan kepuasan rawat inap di BPJS Kesehatan RSUD Royal Prima Medan serta kepuasan pasien di fasilitas rawat inap (IRNA) di RSUD Haji Surabaya (Br Tobing et al., 2023; Nanda, 2018; Wildani et al., 2020). Rumah sakit dianggap responsif jika staf selalu siap membantu pasien, memberikan informasi yang jelas, memiliki sistem layanan yang lugas, dan merespons perawatan pasien dengan cepat. Dimensi responsivitas mengacu pada kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pasien, menanggapi permintaan mereka, dan memberi tahu mereka kapan layanan akan diberikan.

#### Hubungan antara *Consistency* dengan Kepuasan Pelanggan

Hasil uji korelasi *chi-square* memberikan nilai 85,038 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara konsistensi dan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin konsisten penyedia layanan memberikan kualitas layanannya sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan semakin puas. Teori yang mendukung kesimpulan ini adalah teori kualitas layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), salah satu dimensi terpenting dari kualitas layanan adalah keandalan, yang mencakup konsistensi kinerja dan keandalan layanan. Konsistensi dalam memberikan layanan yang baik dan terpercaya merupakan faktor kunci dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988).

### Hubungan antara *Tangible Facilities* dengan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan *chi-square*, diperoleh nilai sebesar 74,68 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible facilities* (fasilitas fisik) dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik *tangible facilities* yang disediakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi *tangible* (fasilitas fisik) dan kepuasan pasien. Sebuah studi oleh Wildani et al. (2020) menemukan keterkaitan antara aspek material (fasilitas fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan (Wildani et al., 2020). Selain itu, penelitian oleh Tobing et al (2023) serta Widyastuti et al. (2018) juga menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam dimensi material (fasilitas fisik) dan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan dan IRJA RSUD Dr. H. Soewondo Kendal (Br Tobing et al., 2023; Widyastuti et al., 2018). Dimensi material (fasilitas fisik) mengacu pada daya tarik fasilitas fisik dan harapan pasien, di mana kepuasan pasien yang lebih tinggi semakin baik pasien memandang aspek material tersebut. Fasilitas pendukung rumah sakit, baik medis maupun non-medis, serta fasilitas pendukung lainnya, menentukan kualitas layanan rumah sakit.

### 4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor kualitas layanan yang memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Pertama, *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pelanggan, di mana ketika penyedia layanan mampu memberikan jaminan yang baik, seperti keamanan, kompetensi staf, dan kepastian layanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua, *empathy* (empati) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa ketika penyedia layanan mampu menunjukkan empati dan perhatian yang baik kepada pelanggan, maka hal tersebut akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Ketiga, *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pelanggan, yang menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas ketika penyedia layanan tanggap dan cepat dalam merespon kebutuhan dan permintaan mereka. Keempat, *consistency* (konsistensi) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pelanggan, di mana jika penyedia layanan secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi dan memenuhi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Kelima, *tangible facilities* (fasilitas fisik) memiliki pengaruh positif dengan kepuasan pelanggan, yang menjelaskan bahwa penyediaan fasilitas fisik yang baik, seperti peralatan, perlengkapan, dan lingkungan yang nyaman, akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan.

### REFERENCES

- Al-Jumaili, A. A., Ameen, I. A., & Alzubaidy, D. A. (2020). Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *INNOVATIONS in Pharmacy*, 11(1), 13. <https://doi.org/10.24926/iip.v11i1.2434>
- Alrosyidi, Ach. F., Humaidi, F., & Munifah, N. (2020). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Farmasi Attamru (JIFA)*, 1(1), 35–44.
- Baan, R. R. S., Nuzleha, & Ayu, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1).
- Br Tobing, I. R., Br Ginting, J., Ginting, J. B., & Dameria. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73.
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89–92.

- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. In *Jurnal Pelita Sains Kesehatan* (Vol. 3, Issue 2). <http://www.ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*, 2(2), 111–117.
- Nafs, T., Prodi, A.-Z., Psikologi, S., & Psikologi, F. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS*, 12(2), 99–111.
- Nanda, A. S. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173–179. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Springer*, 64(1).
- Putri, D. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan, & loyalitas konsumen apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), 23-29.
- Sadewo, E., Humala Siregar, F., Sukirna, I., Adisusanto, J., Fauzan, N., Magister, P., Stratejik, M., & Prasetya Mulya, U. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Di Indonesia. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(2). <http://jakartadoglovers.com>
- Widyastuti, N., Widjanarko, B., Sakundarno Adi, M., Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal, S., & Pengajar Program Magister Ilmu Kesehatan, S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. In *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2).