

**NASKAH PUBLIKASI (MANUSCRIPT)**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN TENGGARONG**

***THE INFLUENCE OF SELF-MEDICATION SERVICE QUALITY ON CONSUMER  
SATISFACTION LEVELS AT THE TENGGARONG DISTRICT DISPENSARY***

**Rini Yolanda<sup>1</sup>, Deasy Nur Chairin Hanifa<sup>2</sup>**



**DISUSUN OLEH:**

**RINI YOLANDA**

**1911102415034**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2023**

**Naskah Publikasi (Manuscript)**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi terhadap Tingkat Kepuasan  
Konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong**

***The Influence of Self-Medication Service Quality on Consumer Satisfaction  
Levels at the Tenggarong District Dispensary***

**Rini Yolanda<sup>1</sup>, Deasy Nur Chairin Hanifa<sup>2</sup>**



**Disusun Oleh:**

**Rini Yolanda**

**1911102415034**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2023**

## **PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI**

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN TENGGARONG**

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi.

**Pembimbing**



**apt. Deasy Nur C.H, M.Clin.Pharm**

**NIDN. 1123019201**

**Peneliti**



**Rini Yolanda**

**NIM. 1911102415034**

**Mengetahui,**

**Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**apt. Rizki Nur Azmi, M.Farm**

**NIDN. 1102069201**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN**  
**TENGGARONG**

**NASKAH PUBLIKASI**  
**DISUSUN OLEH:**  
**Rini Yolanda**  
**1911102415034**

**Diseminarkan dan Diujikan**  
**Pada tanggal, 19 Januari 2023**

**Penguji 1**



**apt. Muthia Dewi M.A., M.Farm**  
**NIDN. 1105058803**

**Penguji 2**



**apt. Deasy Nur C.H., M.Clin.Pharm**  
**NIDN. 1123019201**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi S1 Farmasi**



**apt. Ika Ayu Mentari, M.Farm**  
**NIDN. 1121019201**

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN TENGGARONG

Rini Yolanda <sup>1</sup>, Deasy Nur Chairin Hanifa <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah, Kalimantan Timur

e-mail: [riniyolanda@gmail.com](mailto:riniyolanda@gmail.com), [dnc332@umkt.ac.id](mailto:dnc332@umkt.ac.id)

## ABSTRACT

**Background:** A pharmacy is a place where pharmaceutical work is carried out and the distribution of health supplies, especially pharmaceutical preparations, so that people can easily obtain the medicines they need to improve public health status. Consumer satisfaction can affect the intention to return to the same pharmacy. Consumer satisfaction is a good or bad assessment of pharmaceutical services received by consumers.

**Objective:** The purpose of this study was to determine the effect of the quality of self-medication services on the level of satisfaction at the Tenggarong District Pharmacy.

**Method:** This research uses a descriptive analytic method. This research was conducted at 10 licensed pharmacies at the Tenggarong District Pharmacy with a total sample of 100 people. Sampling was done by purposive sampling technique. The research instrument used was a self-medication service quality questionnaire on the level of consumer satisfaction.

**Result:** The results of  $F_{count}$  in this study show a value of 191.299, so it can be interpreted that there is an influence between service quality on customer satisfaction with a large influence of 66.1%.

**Conclusion:** The conclusion in this study is that there is an influence between the quality of self-medication services on the level of consumer satisfaction.

**Keywords:** Pharmacy, Self-medication, Quality, Satisfaction

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Apotek merupakan suatu tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian dan pendistribusian perbekalan kesehatan khususnya sediaan farmasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan obat yang dibutuhkan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Kepuasan Konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Apotek yang sama. Kepuasan konsumen merupakan penilaian baik atau buruknya pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan di Apotek Kecamatan Tenggarong.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan di 10 Apotek yang memberikan izin di Apotek Kecamatan Tenggarong dengan jumlah sampel 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen.

**Hasil:** Hasil  $F_{hitung}$  pada penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 191,299, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan besar

pengaruh sebesar 66,1%.

Kesimpulan: Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** Apotek, Swamedikasi, Kualitas, Kepuasan

---

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan Apotek yang semakin meningkat di sekitar lingkungan masyarakat semakin memudahkan dalam membeli obat-obatan yang diperlukan dan memilah pelayanan Apotek satu dengan Apotek yang lain yang memberikan pelayanan berkualitas lebih baik. Maraknya persaingan bisnis dibidang ini membuat pelaku bisnis Apotek berbondong-bondong dalam meningkatkan pelayanan dengan menunjukkan kualitas baik. Semakin baik pelayanan yang memuaskan konsumen, semakin menguntungkan pelaku bisnis Apotek dikarenakan konsumen akan terus menggunakan atau mengunjungi Apotek tersebut.

Kualitas pelayanan di bidang kesehatan seperti yang terdapat di Apotek tergantung pada apa yang dibutuhkan dan tuntutan dari konsumen terkait dengan kepuasan. Memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya didasarkan pada kepuasan konsumen, haruslah menyesuaikan standar terkait pelayanan serta kode etik profesi yang telah ditetapkan<sup>1</sup>. Suatu penilaian berdasarkan emosional sesudah konsumen mengkonsumsi ataupun mempergunakan produk, layanan dan jasa yang mana kebutuhan yang sesuai dengan harapan konsumen tersebut terpenuhi disebut dengan kepuasan konsumen (**Daryanto, 2014**).

Terdapat sejumlah faktor yang bisa mempengaruhi terkait kepuasan konsumen yakni kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor pribadi dari konsumen itu sendiri (**Firmansyah, 2018**). Bentuk penilaian konsumen terkait tingkat pelayanan yang didapatkan saat konsumen dilayani ialah kualitas layanan, dimana hal itu didapatkan dari harapan konsumen yang terpenuhi terkait pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang didapatkan dan dirasakan tepat dan dirasa sesuai, maka dari itu kualitas pelayanan bisa dipersepsikan sebagai pelayanan yang memuaskan dan baik (**Kotler, 2016**). Begitu pula jika dibalik pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan pelayanan tersebut bisa dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas tidak baik dan tidak memberikan kepuasan.

Terdapat suatu penelitian dengan tema yang serupa sebelum dilakukannya penelitian ini, oleh<sup>2</sup> mengenai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma untuk keseluruhan dimensi pengukuran ialah -0,11. Ditinjau dari itu memperlihatkan secara menyeluruh bahwa konsumen tidak merasakan

kepuasan akan kualitas pelayanan terkait obat tanpa resep di Apotek Nur Farma tersebut. Penelitian serupa yang pernah dilaksanakan sebelumnya oleh <sup>3</sup> menunjukkan hasil yang berbeda dimana konsumen merasakan kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang ada di Apotek Junrejo. Kedua penelitian di atas mendapatkan hasil terdapat perbedaannya, dimana hal ini menunjukkan bahwa setiap Apotek memiliki pelayanan yang berbeda-beda.

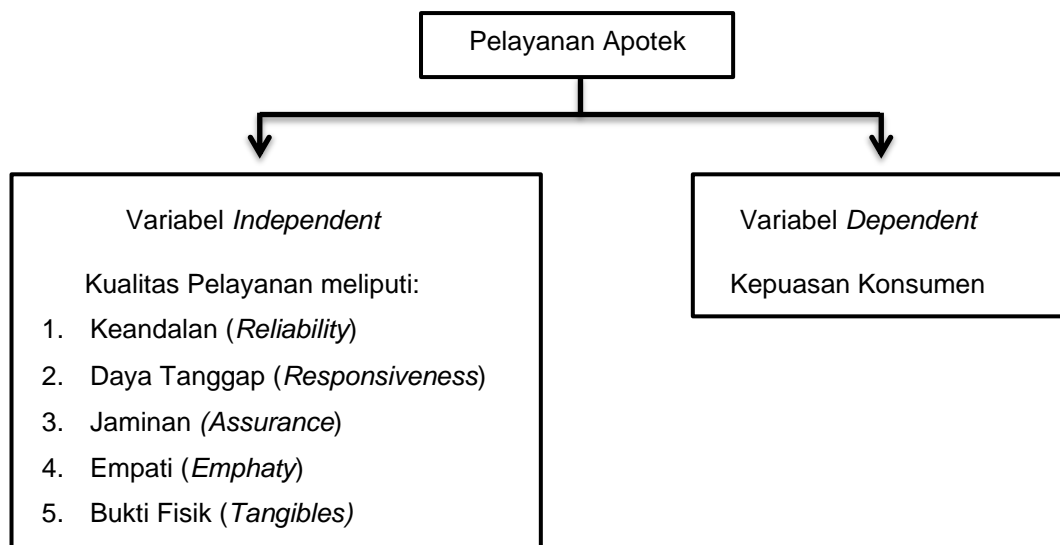
Berdasarkan itu kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam berperilaku seperti halnya membeli sesuatu. Pelayanan baik yang diberikan petugas atau pekerja Apotek akan memberikan kenyamanan terhadap konsumen **(Sinollah, 2019)**. Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan, rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong?; 2) Bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kecamatan Tenggarong?; 3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang diberikan di Apotek Kecamatan Tenggarong?; 4) Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong?

## METODE

Deskriptif analitik dengan jenis penelitian non eksperimental dan sifat *cross sectional* dipergunakan. *Cross sectional* merupakan suatu cara dalam proses penelitian guna menelaah terkait dinamika korelasi antara faktor resiko dengan efek, mengumpulkan data menggunakan strategi observasi yaitu pengamatan dimana hal itu dilakukan pada satu waktu dan juga secara sekaligus **(Notoatmodjo, 2018)**. Populasi dalam proses pelaksanaan penelitian yakni setiap konsumen yang berkunjung ataupun mendatangi Apotek di Kecamatan Tenggarong. Teknik *purposive sampling* dipergunakan oleh peneliti dalam proses mengambil sampel di penelitian ini. Rumus Slovin digunakan dalam menentukan sampel penelitian yakni sebesar 100 konsumen.

Uji validitas dan reliabilitas, serta uji normalitas dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang tepat, sesuai, dan berdistribusi normal. Uji validitas data mempergunakan *pearson correlation* dimana hal itu merupakan korelasi atau hubungan antar item dengan skor total pada satu variabel dan pengukuran. Uji reliabilitas memakai rumus dari *Cronbach's Alpha* yang mana pada suatu instrumen bisa dikatakan reliabel apabila dimaksud mempunyai koefisien keandalan ataupun *alpha* sebesar 0,6 ataupun lebih dari 0,6 <sup>4</sup>.

Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini meliputi:

1. H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong yang dilihat dari nilai thitung (secara parsial) dan Fhitung (secara simultan) jika nilai thitung dan Fhitung < dari ttabel (1,985) dan Ftabel (3,94) maka dinyatakan tidak terdapat pengaruh.
2. H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong yang dilihat dari nilai thitung (secara parsial) dan Fhitung (secara simultan) jika nilai thitung dan Fhitung > dari ttabel (1,985) dan Ftabel (3,94) maka dinyatakan terdapat pengaruh.

Teknik analisis data dalam studi ini menggunakan analisis univariat dan bivariate. Analisis univariat diperuntukan untuk mendeskripsikan suatu variabel penelitian demi mendapatkan gambaran sebelum melakukan analisis bivariat (**Notoatmodjo, 2012**). Analisis univariat dilaksanakan dengan menggunakan *Microsoft Excel 2010*. Analisis pada tipe ini memakai analisis dengan tipe regresi linier berganda dimana uji T dan uji F digunakan untuk proses analisis. Uji T dilakukan bertujuan yakni menguji bagaimana pengaruh dari setiap variabel bebas dengan cara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikat sedangkan uji F dilakukan mempunyai tujuan yakni menguji bagaimana pengaruh dari keseluruhan variabel bebas dengan cara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat<sup>5</sup>. SPSS versi 22.0 merupakan alat yang digunakan untuk analisis. Pada penelitian ini juga melakukan uji koefisien determinasi yang



mana koefisien determinasi berisikan angka yang menampilkan seberapa besar kepuasan konsumen yang dipengaruhi kualitas pelayanan.

## HASIL

Hasil uji validitas dan reliabilitas data masing-masing telah memenuhi kriteria yakni jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,334) dan jika mempunyai nilai koefisien keandalan ataupun  $alpha$  sebesar 0,6 atau lebih 0,6, maka data dinyatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil hitung, data masing-masing variabel telah memenuhi kriteria tersebut, sehingga data dapat dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji normalitas data, bisa dikatakan berdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  <sup>6</sup>. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sebesar 0,75 artinya data telah berdistribusi normal. Adapun gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi dapat disajikan dalam berikut:

**Tabel 1.** Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Swamedikasi

Pernyataan	Total Skor	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
<b>A. KEANDALAN</b>				
A1	380	76	76	BAIK
A2	366	73,2		
A3	374	74,8		
A4	400	80		
<b>B. DAYA TANGGAP</b>				
B1	374	74,8	75,8	BAIK
B2	384	76,8		
<b>C. JAMINAN</b>				
C1	384	76,8	76,85	BAIK
C2	396	79,2		
C3	369	73,8		
C4	388	77,6		
<b>D. EMPATI</b>				
D1	389	77,8	77	BAIK
D2	375	75		
D3	387	77,4		
D4	389	77,8		
<b>E. BUKTI FISIK</b>				
E1	388	77,6	77,24	BAIK
E2	389	77,8		
E3	375	75		
E4	375	75		
E5	404	80,8		

**Tabel 2.** Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen

Pernyataan	Total Skor	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
<b>A. KEANDALAN</b>				
A1	376	75,2	75,8	PUAS
A2	367	73,4		
A3	379	75,8		
A4	394	78,8		
<b>B. DAYA TANGGAP</b>				
B1	370	74	75,7	PUAS
B2	387	77,4		
<b>C. JAMINAN</b>				
C1	378	75,6	76,65	PUAS
C2	398	79,6		
C3	369	73,8		
C4	388	77,6		
<b>D. EMPATI</b>				
D1	387	77,4	76,05	PUAS
D2	377	75,4		
D3	374	74,8		
D4	383	76,6		
<b>E. BUKTI FISIK</b>				
E1	395	79	77,16	PUAS
E2	389	77,8		
E3	373	74,6		
E4	382	76,4		
E5	390	78		

Hasil uji t, memiliki tujuan yakni mengetahui dan memahami bagaimana pengaruh dari setiap variabel kualitas pelayanan terhadap aspek-aspek dari

kepuasan konsumen. Jika nilai  $T_{hitung} >$  dari  $T_{tabel}$  (1,985) maka dinyatakan terdapat pengaruh dari setiap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 3.** Hasil uji t masing-masing variabel

Variabel	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Keandalan	(Constant)	1,422	,835		1,704	,092

	Keandalan	0,904	0,055	0,858	16,514	,000
	Kualitas					
	Pelayanan					
	(Constant)	3,065	,948		3,233	,002
<b>Daya Tanggap</b>	Daya	0,604	0,126	0,435	4,783	,000
	Tanggap					
	Kualitas					
	Pelayanan					
	(Constant)	1,985	0,888		2,237	,028
<b>Jaminan</b>	Jaminan	0,868	0,058	0,836	15,087	,000
	Kualitas					
	Pelayanan					
	(Constant)	2,186	0,879		2,488	,015
<b>Empati</b>	Empati	0,846	0,057	0,833	14,890	,000
	Kualitas					
	Pelayanan					
	(Constant)	6,081	1,077		5,649	,000
<b>Bukti Fisik</b>	Bukti Fisik	0,684	0,056	0,779	12,315	,000
	Kualitas					
	Pelayanan					

Jika nilai  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  (3,94) maka dinyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen secara keseluruhan. Setelah dilakukan pengujian uji F kemudian mendapatkan hasil yang disajikan di tabel berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	0,249	1	0,249	191,299	,000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	0,128	98	0,001		
<i>Total</i>	0,377	99			

Jika nilai *R Square* mengarah angka 1 maka bisa diartikan bahwa kualitas pelayanan memberikan nyaris seluruh

informasi data yang dibutuhkan (Noor, 2020). Dilakukannya uji tersebut mendapatkan hasil yang disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 5.** Hasil Uji Determinasi (R)

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
,813 <sup>a</sup>	,661	,658	,03608

## **Pembahasan**

### **Gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong**

Dilakukannya penelitian ini tentu mempunyai tujuan yakni guna mengetahui dan memahami gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi dan gambaran tingkat kepuasan konsumen. Berlandaskan tabel 1 bisa dilihat bahwasannya nilai kualitas pelayanan pada aspek keandalan yaitu 76%, daya tanggap yaitu 75,8%, jaminan yaitu 76,85%, empati yaitu 77% dan bukti fisik yaitu 77,24%, jika dirata-ratakan maka gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi secara keseluruhan sebesar 76,5% yang dimana nilai tersebut tergolong dalam kategori baik.

### **Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kecamatan Tenggarong**

Berlandaskan pada tabel 2 bisa dilihat bahwasannya nilai kepuasan konsumen pada keandalan sebesar 75,8%, aspek daya tanggap yaitu 75,7%, jaminan yaitu 76,65%, empati yaitu 76,06% dan bukti fisik yaitu 77,16%, jika dirata-ratakan maka gambaran tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan sebesar 76,27% yang dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas.

### **Pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang diberikan di**

### **Apotek Kecamatan Tenggarong dan seberapa besarkah pengaruhnya**

Pada dimensi keandalan yang terdapat dalam tabel 3, hasil analisis uji T menampilkan bahwasannya dimensi keandalan mempunyai nilai Thitung 16,514 > dari Ttabel (1,985) dengan demikian dapat disimpulkan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima dimana hal itu memiliki arti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada variabel keandalan. Variabel keandalan termasuk pada variabel yang berpengaruh paling dominan atau paling kuat terhadap kepuasan konsumen. Dilandaskan pada hasil nilai Thitung dari variabel keandalan merupakan yang paling besar daripada hasil nilai Thitung dari variabel lainnya. Maka dapat diartikan bahwa apabila keandalan ditingkatkan, maka dari itu kepuasan konsumen di Apotek akan mendapati peningkatan. Hal ini memiliki kesesuaian dengan hasil analisis yang didapatkan oleh Syahputra (2020) dimana menyebutkan bahwasannya jika nilai Thitung positif memiliki arti bahwa memiliki pengaruh positif yaitu apabila kualitas dari pelayanan yang diberikan atau disalurkan baik, maka dari itu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan baik pula (**Syahputra, 2020**).

Pada dimensi daya tanggap yang terdapat pada tabel 3, hasil yang didapatkan pada analisis uji T menampilkan bahwa dimensi daya tanggap memiliki nilai Thitung 4,783 > dari Ttabel (1,985) ddari hal itu H<sub>0</sub> ditolak

dan  $H_a$  diterima dimana hal itu mempunyai arti bahwasannya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada variabel daya tanggap. Berarti daya tanggap yang semakin baik diberikan oleh Apotek kepada konsumen maka dari itu akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila petugas Apotek memberikan segenap perhatian akan segala keluhan dan curahan konsumen dengan sebaik-baiknya maka dari hal itu konsumen pasti merasa bergairah dengan perhatian yang didapatkan begitu juga sebaliknya apabila konsumen merasakan bahwa keluhan yang dirasa tidak didengar dengan seksama dan merasa bahwa tidak diperhatikan dengan baik sehingga merasakan kekecewaan, maka hal itu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen <sup>7</sup>. Dalam hal itu ada kesesuaian dengan hasil yang didapatkan oleh Sari (2019), bahwasannya variabel daya tanggap memberi dampak ataupun pengaruh terhadap kepuasan konsumen **(Sari, 2019)**.

Dilihat dari dimensi jaminan yang terdapat pada tabel 3, hasil yang didapatkan berkat dilakukannya analisis uji T menampilkan bahwa dimensi jaminan mempunyai nilai Thitung 15,087 > dari Ttabel (1,985) yang mana dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana hal itu menandakan adanya atau terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dilihat dari sisi variabel jaminan. Jaminan termasuk pada bagian dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan

dan sifat yang bisa menjadi kepercayaan yang dimiliki serta dikuasai para staf **(Anggreani, 2022)**. Dimensi jaminan berguna untuk memastikan apakah obat yang diberikannya dan diterima konsumen dalam kondisi baik dan memberi kepastian pada konsumen bahwasanya obat yang dibeli dalam kondisi baik dan layak dikonsumsi serta terjamin kualitasnya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Departemen Kesehatan RI (2016) bahwasanya peristiwa kesalahan dalam pemberian obat dinyatakan tidak ada <sup>7</sup>. Sama halnya dengan hasil yang didapatkan oleh Rusli (2017) yang dimana hasil menampilkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen <sup>8</sup>.

Pada dimensi empati yang terdapat pada tabel 3, hasil analisis yang didapatkan berkat dilakukannya uji T, menampilkan bahwa dimensi empati mempunyai nilai Thitung 14,890 > dari nilai Ttabel (1,985) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang mana hal itu menandakan adanya atau terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada variabel empati. Sama halnya dengan hasil yang didapatkan oleh Akbar (2016) bahwa variabel empati memiliki ataupun berpengaruh terhadap kepuasan konsumen <sup>9</sup>.

Pada dimensi bukti fisik yang terdapat pada tabel 3, hasil yang didapatkan berkat dilakukannya analisis uji T menampilkan bahwa dimensi bukti fisik mempunyai nilai Thitung 12,315 > dari nilai Ttabel (1,985) dengan demikian

H0 ditolak dan Ha diterima, dimana hal itu menandakan adanya atau terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada variabel bukti fisik. Kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan apabila konsumen merasakan kepuasan dari adanya bukti yang secara langsung terhadap ketersediaan fasilitas atau sarana pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan, hasrat serta kebutuhan konsumen, desain interior yang rapi, peralatan siap sedia dan petugas yang rapi<sup>9</sup>. Hal itu memiliki kesesuaian dengan hasil yang didapatkan oleh Rusli (2017) bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen<sup>8</sup>.

Uji F mendapatkan hasil yang bisa diperhatikan dan diperlihatkan dalam tabel 4, menampilkan terkait yakni terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara bersamaan (simultan) dimana nilai Fhitung 191,299 > dari Ftabel (3,94). Hal ini membawa bukti nyata bahwasannya berlandaskan banyaknya cara, salah satu dari sekian cara yang efektif dan praktis guna memuaskan konsumen yakni dengan mempersembahkan pelayanan dengan sebaik-baiknya serta perasaan tulus. Adanya hal tersebut maka kepuasan konsumen akan terwujud. Apabila konsumen benar-benar merasakan kepuasan yang terjadi selanjutnya ialah konsumen menaruh

## **SIMPULAN**

Penjabaran dari hasil serta pembahasan yang telah dilakukan, maka

kepercayaan dan akan kembali lagi melakukan pembelian secara berulang di Apotek yang memberikan pelayanan baik tersebut. Hal itu memiliki kesesuaian dengan hasil yang didapatkan oleh Febriani (2017) bahwa dalam penelitiannya dengan memberikan dan menyalurkan pelayanan dengan sebaik mungkin akan menciptakan kepuasan konsumen dan konsumen yang merasakan kepuasan tersebut terus melakukan pembelian berulang serta turut merekomendasikannya ke lebih banyak orang untuk melakukan pembelian atau berbelanja di tempat yang sama<sup>10</sup>.

Hasil analisis uji koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui dan memahami sebagaimana pengaruhnya dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis yang didapatkan berkat dilakukannya pengujian koefisien determinasi ditunjukkan dalam tabel 5 dimana nilai R Square 0,661 yang artinya nilai tersebut menunjukkan persentase sebesar 66,1% variasi kelima variabel bebas yakni keandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan konsumen. Sisanya 33,9% kepuasan konsumen bisa saja berasal dari faktor atau variabel lain yang sejatinya tidak terpaut pada penelitian ini.

dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Tingkat kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong memiliki

persentase sebesar 76,5% dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kecamatan Tenggarong memiliki persentase sebesar 76,27% dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori puas. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari nilai uji T dan nilai uji F. Diketahui nilai uji  $T_{hitung}$  pada masing-masing dimensi yaitu, dimensi keandalan sebesar 16,514, dimensi daya tanggap sebesar 4,783, dimensi jaminan sebesar 15,087, dimensi empati sebesar 14,890 dan dimensi bukti fisik sebesar 12,315. Nilai-nilai tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh dari masing-masing kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, karena nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  (1,985). Sedangkan untuk nilai  $F_{hitung}$  didapatkan hasil sebesar 191,299 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,94), hal itu menarik sebuah kesimpulan akhir bahwasannya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan konsumen.

Hasil uji koefisien determinasi yang diperhatikan dari nilai  $R Square$  sebesar 0,661 sehingga bisa diartikulasikan bahwasannya kualitas pelayanan dari 5 dimensi memberikan pengaruh dan berdampak sebesar 66,1% terhadap tingkat kepuasan konsumen, kemudian sisa 33,9% kemungkinan bisa saja dipengaruhi variabel lain yang tidak terpaut dalam penelitian ini. Peneliti memberikan beberapa saran yang bisa diperhatikan untuk kedepannya yakni:

Saran kepada Apotek terkait diharapkan untuk memperhatikan lagi dengan seksama terkait kualitas pelayanan yang diberikan dan disalurkan kepada konsumen. Adanya kualitas bagus dan baik terkait pelayanan maka hal itu menciptakan kepuasan konsumen yang meningkat dan semakin menguntungkan Apotek itu sendiri.

Saran yang diperuntukkan bagi pihak Apotek agar dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan pada dimensi keandalan karena variabel keandalan memiliki pengaruh paling berdampak dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal itu bisa dilakukan dengan melakukan inovasi dan menambah variasi di berbagai dimensi pelayanan. Mengingat bahwa variabel bebas yang sangat berperan penting dalam memberikan dampak ataupun mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka dari itu peneliti mengharapkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini bisa dipergunakan sebagai acuan contoh ataupun rujukan terkhusus peneliti selanjutnya yang hendak melaksanakan penelitian mempergunakan tema serupa untuk membuka kesempatan yang lebih luas dalam mengembangkan penelitian ini dan menimbang variabel-variabel lain dimana hal itu sudah bukan di ranah variabel yang telah dipergunakan dalam penelitian ini.

## REFERENSI

1. Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *J Farm Malahayati*. 2019;2(kepuasan konsumen):86-98. [ejournal.malahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A](http://ejournal.malahayati.ac.id/farmasi/article/download/0A)
2. Bahem N. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma*. Eprint UIN; 2017. <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298%0Ahttp://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005%0Ahttp://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58%0Ahttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>
3. Endang N. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat tanpa Resep di Apotek Junrejo Batu. Published online 2021.
4. Zahra RR, Rina N. Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit di Kota Bandung. *J Lontar*. 2018;6(1):43-57. doi:10.7868/s0869565218050249
5. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV Alfabeta; 2015.
6. Amaliah R. Hasil belajar biologi materi sistem gerak dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe rotating trio exchange (RTE) pada siswa kelas XI SMAN 4 Bantimurung. *J Din*. 2016;8(1):11-17. <https://ejournal.umm.ac.id>
7. Nisa' Z, Sugihantoro H, Syahrir A, Wijaya D. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *J Islam Pharm*. 2021;6(1):52-65. doi:10.18860/jip.v6i1.11273
8. Amalia A, Tua H, Rusli Z. Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, J Ilmu Adm Negara*. 2017;14(3):356-363.
9. Akbar RN, Arifin Z, Sunarti. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur ). *J Adm Bisnis*. 2018;VII(1):94-109.
10. Febriani R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar ( Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam ). *Skripsi*. Published online 2017:8.



**LAMPIRAN**



**UMKT**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
Kalimantan Timur

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No.15, Samarinda  
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda  
Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN ARTIKEL PUBLIKASI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Deasy Nur Chairin Hanifa, M.Clin.Pharm  
NIDN : 1123019201  
Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Fakultas : Farmasi  
Program Studi : S1 Farmasi

Menyatakan bahwa artikel ilmiah yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi terhadap tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong" telah di submit pada jurnal kedokteran dan kesehatan Jambi pada tahun 2023.

<https://online-journal.unja.ac.id/kedokteran/submissions>

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Samarinda, Rabu 3 Januari 2024

Mahasiswa/i

Dosen Pembimbing Skripsi

Rini Yolanda  
NIM. 1911102415034

apt. Deasy Nur Chairin Hanifa, M.Clin.Pharm  
NIDN. 1123019201

### Submissions

My Queue 1

Archives

Help

#### My Assigned



Search

New Submission

24449 **Rini Yolanda**

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SELF-MEDICATION SERVICES ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN TENGGARONG DISTRICT PHARMACY. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN TENGGARONG

Submission



Platform &  
workflow by  
OJS / PKP