

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK BATI-BATI
FARMA DI KABUPATEN TANAH LAUT
TAHUN 2021**

Fitriyati*, Khairul Anam*, Ahmad Zacky Anwary*, Edy Ariyanto*
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari Banjarmasin
(fitriyati2296@gmail.com)

ABSTRACT

Background: *Pharmaceutical services that meet the standards show the level of perfection of health services in causing complacency in consumers.* **Destination:** *This study aims to find out the relationship between The Dimension of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence) with consumer satisfaction and to know the characteristics of consumers.* **Methods:** *This research uses quantitative method with accidental sampling techniques. The population used in this study is consumers who came with a prescription in January - May 2021 as many as 1,028 consumers, while the number of samples set using slovin formula as many as 91 respondents.* **Result:** *Based on the analysis of data using the results of alternative tests, namely fisher test with the level of meaning $p < \alpha$ (0.05) it is known that there is a relationship between Reliability ($p = 0.000$), Responsiveness ($p = 0.000$), Guarantee ($p = 0.002$), Empathy ($p = 0.004$), Physical Evidence ($p = 0.001$) with Consumer Satisfaction.* **Conclusion:** *there is a relationship between service quality and customer satisfaction judging by the Reliability with Consumer Satisfaction with a probability value of 0.000, Responsiveness with Consumer Satisfaction with a probability value of 0.000, Guarantee with Consumer Satisfaction with a probability value of 0.002, Empathy with Consumer Satisfaction, probability = 0.004. There is a relationship between Physical Evidence and Consumer Satisfaction, probability = 0.001.*

Keywords: *Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence*

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan Kefarmasian yang sesuai standar menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri konsumen. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) dengan kepuasan konsumen serta untuk mengetahui karakteristik konsumen. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *accidental sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen yang datang membawa resep pada bulan Januari – Mei 2021 sebanyak 1.028 konsumen, adapun jumlah sampel yang ditetapkan menggunakan rumus Slovin sebanyak 91 responden. **Hasil:** Berdasarkan analisis data menggunakan hasil uji alternatif yaitu uji *Fisher* dengan tingkat kemaknaan $p < \alpha$ (0,05) diketahui bahwa ada hubungan antara Kehandalan ($p = 0,000$), Ketanggapan ($p = 0,000$), Jaminan ($p = 0,002$), Empati ($p = 0,004$), Bukti Fisik ($p = 0,001$) dengan Kepuasan Konsumen. **Kesimpulan:** ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dilihat dari Keandalan dengan Kepuasan Konsumen dengan nilai probabilitas 0,000, Ketanggapan dengan Kepuasan Konsumen dengan nilai probabilitas 0,000, Jaminan dengan Kepuasan Konsumen dengan nilai probabilitas 0,002, Empati dengan Kepuasan Konsumen, probabilitas = 0,004. Terdapat hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen, probabilitas = 0,001.

Kata Kunci: Kepuasan, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana berupa tempat pelayanan kefarmasian dilakukannya praktek kefarmasian oleh Apoteker. Persaingan apotek semakin meningkat di era globalisasi saat ini, baik dari dalam negeri maupun dari pemilik fasilitas apotek Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek semakin ketat demi memperoleh jumlah konsumen semaksimal mungkin. Pelayanan kefarmasian dapat berupa pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen terkait sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup konsumen. Standar pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen menjadi indikator

keberhasilan pemberian pelayanan di apotek. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menjadi target yang harus dicapai, tetapi juga harus dijaga dengan mempertimbangkan perubahan kebutuhan, harapan dan keinginan konsumen. Hubungan kepuasan konsumen dengan standar pelayanan kefarmasian apotek dapat diukur dengan cara mengukur tingkat kepuasan konsumen dan mengukur standar pelayanan kefarmasian apotek yang diberikan oleh apoteker. Loyalitas konsumen tercipta ketika konsumen merasa puas dengan standar pelayanan yang diberikan oleh apotek. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka

dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima dibawah harapan konsumen, maka dipersepsikan buruk, dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan sangat terpaut pada kemampuan apotek yang menyediakan layanan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen yang dikenal dengan nama *Servqual*. Kelima dimensi *Servqual* tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Apotek Bati-Bati Farma merupakan unit pelayanan kesehatan kefarmasian terbesar di wilayah kecamatan Bati-Bati. Oleh karena itu, sebagai penyedia pelayanan kesehatan khususnya di bidang kefarmasian perlu mengetahui kepuasan konsumennya, karena tingkat kepuasan akan mempengaruhi perilaku konsumen dimasa yang akan datang.

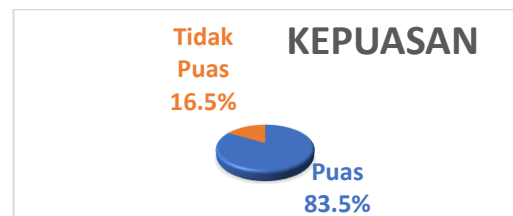
METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *survey cross sectional*. Data primer berupa wawancara dan kuesioner. Populasi penelitian ini yaitu konsumen yang datang membawa resep dari fasilitas kesehatan wilayah Kabupaten Tanah Laut, terhitung dari bulan Januari-Mei 2021. Jumlah keseluruhan konsumen sebanyak 1.028 konsumen. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 91 responden. Sampel diambil melalui teknik *accidental sampling*. Analisis data statistik menggunakan uji *chi-square* yang akan mengukur hubungan antara masing-masing kualitas

pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen.

HASIL

Analisis Univariat



Gambar 1 Kepuasan Konsemen Apotek Bati-Bati Farma

Berdasarkan gambar 1 kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma diketahui persentase tertinggi responden menilai puas sebesar 76 (83,5%). Sedangkan persentase terendah responden menilai tidak puas sebesar 15 (16,5%).



Gambar 2 Dimensi Kehandalan

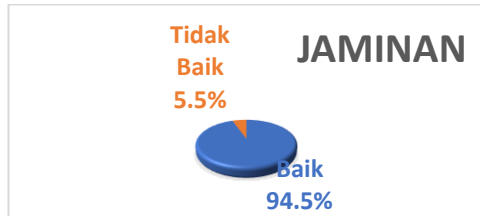
Berdasarkan gambar 2 didapat hasil dimensi Kehandalan baik sebesar 74 (81,3%), sedangkan sebesar 17 (18,7%) menyatakan dimensi Kehandalan tidak baik.



Gambar 3 Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan gambar 3 didapatkan hasil dimensi Ketanggapan baik sebesar 75 (82,5%). Sedangkan

sebesar 16 (17,6%) menyatakan dimensi Ketanggapan tidak baik.



Gambar 4 Dimensi Jaminan

Berdasarkan gambar 4 didapatkan hasil dimensi Jaminan baik sebesar 86 (94,5%). Sedangkan sebesar 5 (5,5%) menyatakan dimensi Jaminan tidak baik.



Gambar 5 Dimensi Empati

Berdasarkan gambar 5 didapatkan hasil dimensi Empati baik sebesar 88 (96,7%). Sedangkan sebesar 3 (3,3%) menyatakan dimensi Empati tidak baik.



Gambar 6 Dimensi Bukti Fisik

Berdasarkan gambar didapatkan hasil dimensi Bukti Fisik baik sebesar 84 (92,3%). Sedangkan sebesar 7 (7,7%) menyatakan dimensi Bukti Fisik tidak baik.

Analisis Bivariat

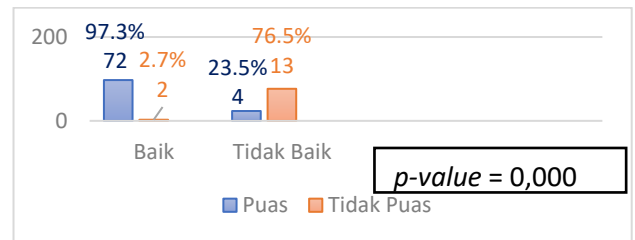


Diagram 1 Hubungan Dimensi Keandalan dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021

Berdasarkan diagram 1 responden menilai baik dan merasa puas terkait Keandalan memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 72 (97,3%) dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang tidak puas serta memberikan penilaian tidak baik yaitu sebesar 13 (76,5%). Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Fisher (*Fisher's Exact Test*) diperoleh nilai $p\text{-value} < \alpha = (0,000 < 0,05)$.

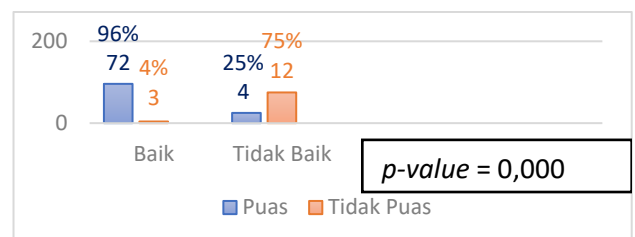


Diagram 2 Hubungan Dimensi Ketanggapan dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021

Berdasarkan diagram 2 responden menilai baik dan merasa puas terkait Ketanggapan memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 72 (96,0%) dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang tidak puas serta memberikan penilaian tidak baik yaitu sebesar 12 (75,0%). Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Fisher (*Fisher's Exact Test*) diperoleh nilai $p\text{-value} < \alpha = (0,000 < 0,05)$.

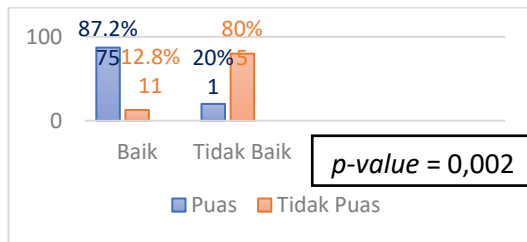


Diagram 3 Hubungan Dimensi Jaminan dengan Kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021

Berdasarkan diagram 3 responden menilai baik dan merasa puas terkait Jaminan memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 75 (87,5%) dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang tidak puas serta memberikan penilaian tidak baik yaitu sebesar 4 (80,0%). Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji yaitu uji Fisher (*Fisher's Exact Test*) diperoleh nilai $p\text{ value} < \alpha = (0,002 < 0,05)$.

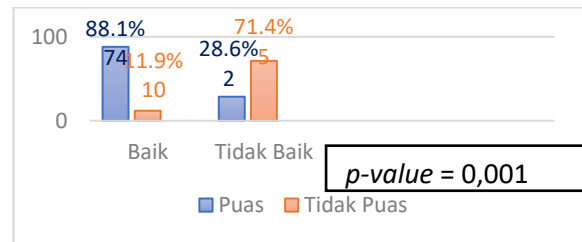


Diagram 5 Hubungan Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021

Berdasarkan diagram responden menilai baik dan merasa puas terkait Bukti Fisik memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 74 (88,1%) dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang tidak puas serta memberikan penilaian tidak baik yaitu sebesar 5 (71,4%). Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji uji alternatif yaitu uji Fisher (*Fisher's Exact Test*) diperoleh nilai $p\text{ value} < \alpha = (0,001 < 0,05)$.

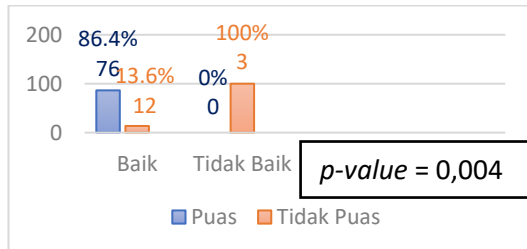


Diagram 4 Hubungan Dimensi Empati dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021

Berdasarkan diagram 4 responden menilai tidak baik dan merasa tidak puas terkait Empati memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 3 (100%) dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang puas serta memberikan penilaian baik yaitu sebesar 76 (86,4%). Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji uji Fisher (*Fisher's Exact Test*) diperoleh nilai $p\text{ value} < \alpha = (0,004 < 0,05)$.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut dengan persentase sebesar 76 (83,5%). Hasil tersebut sejalan dengan Anwary (2020) yang mendapatkan hasil penelitian terkait kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gentang Kabupaten Hulu Sungai Tengah sebanyak 69 (71,9%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Alim (2019) responden yang memilih kepuasan baik sebanyak 122 (65,6%). Penelitian ini berbeda dengan penelitian Akhmad (2019) yaitu 97 (58,08%) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek tempat pasien membeli obat.

Kepuasan merupakan salah satu penilaian dari konsumen tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan harapan konsumen. Pelayanan yang sesuai standar secara otomatis akan membuat konsumen menjadi puas dan akan mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi kepada apotek sehingga akan melakukan kunjungan kembali. Terkait variabel bebas dimensi kehandalan yaitu Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kefarmasian terkait Kehandalan baik dengan persentase sebesar 72 (97,3%). Hasil penelitian ini berbeda dengan Anwary (2020) sebagian besar responden yaitu sebanyak 47 (49%) menilai bahwa kualitas pelayanan terkait Keandalan termasuk dalam kategori yang kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Alim (2019) yaitu responden yang memilih kehandalan petugas yang handal sebanyak 105 (56,5%). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Melizza (2020) cukup baik 74 responden. Berdasarkan hasil tersebut kemampuan petugas Apotek Bati-Bati Farma untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang sesuai standar dan janji yang ditawarkan sudah cukup baik, namun seharusnya dapat ditingkatkan lagi agar kepuasan konsumen semakin meningkat.

Berdasarkan dimensi Ketanggapan responden menilai baik dengan persentase sebesar 75 (82,4%). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Anwary (2020) mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang berdasarkan dimensi

Ketanggapan yaitu sebanyak 52 orang (54,2%). Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Alim (2019) yaitu dilihat dari Ketanggapan petugas, responden yang memilih daya tanggap buruk sebanyak 102 (54,8%). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Melizza (2020) yang menyatakan bahwa dari 100 orang responden yang menjawab kurang baik sebanyak 9 responden, cukup baik 78 indikator ketanggapan di empat apotek sudah cukup baik. Artinya dimensi ini termasuk kategori baik karena petugas mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan petugas mampu menyelesaikan masalah konsumen.

Berdasarkan dimensi Jaminan didapatkan hasil responden menilai baik dengan persentase sebesar 86 (94,5%). Hasil Penelitian ini sejalan dengan Fahrepi (2019) yang menunjukkan bahwa 49 (85,7%) yang menyatakan puas terhadap Jaminan dalam pelayanan home care di Puskesmas Batua. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Anwary (2020) sebagian besar responden yaitu 57 (59,4%) memberikan penilaian bahwa variabel Jaminan termasuk dalam kategori yang kurang terkait dimensi kualitas pelayanan pada Puskesmas Durian Gantang. Dan hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Alim (2019) dilihat dari jaminan yang memilih jaminan baik sebanyak 104 (55,9%) orang. Hasil tersebut sudah dapat dikategorikan baik karena petugas sudah mampu dalam melahirkan kepercayaan dan keyakinan serta menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap apotek.

Berdasarkan dimensi empati didapatkan hasil responden menilai baik dengan persentase sebesar 88 (96,7%). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Anwary (2020) yang menunjukkan sebagian besar responden penelitian memberikan penilaian terhadap dimensi Empati dengan kategori cukup yaitu sebanyak 38 (39,6%). Hasil penelitian ini juga berbeda dengan hasil penelitian Alim (2019) yaitu Sikap ramah petugas yang memilih ramah sebanyak 82 (44,1%) orang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Fahrepi (2019) yang menunjukkan bahwa 48 responden yang menyatakan puas terhadap Empati dalam pelayanan home care di Puskesmas Batua sebanyak 83,3%. Mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap dimensi empati karena petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang diberikan sehingga memberikan dampak baik dari konsumen.

Berdasarkan dimensi Bukti Fisik didapatkan responden menilai baik sebesar 84 (92,3%). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Anwary (2020) terdapat banyak responden memberikan penilaian baik terkait kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang berdasarkan dimensi Bukti Fisik yaitu sebanyak 44 (45,8%). Hasil ini berbeda dengan penelitian Alim (2019) yaitu terkait Bukti Fisik, responden yang memilih tidak terbukti sebanyak 153 (82,3%) orang. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Melizza (2020) menunjukkan bahwa dari 100 orang responden yang

menjawab cukup baik 78 responden. Hal ini menunjukkan jika mayoritas responden merasa kualitas pelayanan kefarmasian dengan indikator ketanggapan di empat apotek sudah cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik termasuk kategori baik karena penampakan, fasilitas, gedung dan peralatan serta penampilan petugas sudah sesuai standar.

Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dimensi Keandalan dengan kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. Variabel *Reliability* merupakan variabel yang menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk konsumen dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan Anwary (2020) penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang menyatakan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) memiliki hubungan yang bermakna dengan nilai probabilitas $0,000 < \alpha 0,05$. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Alim (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi Keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar dengan nilai $p = value$ sebesar 0,002. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil

penelitian Mariana (2019) Hasil analisis bivariat diperoleh $p\ value = 0,082 >$ nilai $\alpha 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kehandalan perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Hasil analisis statistik didapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dimensi Ketanggapan dengan kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. Variabel dimensi Ketanggapan sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen karena Ketanggapan adalah kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan secara aktif dalam melayani permintaan konsumen secara tepat dan cepat terkait pelayanan kefarmasian di apotek. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anwary (2020) terdapat hubungan antara variabel Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang, ditunjukkan dari perhitungan uji *chi-square* yang menunjukkan $p\ value = 0,000$. Hasil yang sejalan juga didapatkan pada penelitian Alim (2019) ada hubungan antara dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar dengan nilai $p\ value$ sebesar 0,001. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Mariana (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan *responsiveness* (ketanggapan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang ($p\ value = 0,000$).

Hasil analisis statistik didapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dimensi Jaminan dengan kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. Variabel dimensi Jaminan juga sangat sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen karena variabel Jaminan merupakan salah satu dimensi mutu layanan yang dapat menumbuhkan rasa yakin dan percaya kepada konsumen akan kesembuhan yang diharapkan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mariana (2019) yang menunjukkan bahwa hasil analisis bivariat diperoleh $p = value$ sebesar $0,000 <$ nilai $\alpha 0,05$, sehingga disimpulkan ada hubungan bermakna antara dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Sedangkan hasil penelitian yang sejalan didapatkan pada penelitian Anwary (2020) terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan terkait dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang dengan menunjukkan hasil probabilitas 0,005 dimana nilai p lebih kecil dari $\alpha (0,05)$. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Alim (2019) yaitu hasil analisis antara Jaminan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil pengujian secara statistik diperoleh $p\ value 0,000$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p\ value < 0,05$).

Hasil analisis statistik didapatkan ada hubungan antara

kualitas pelayanan kefarmasian dimensi Empati dengan kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. Variabel dimensi Empati juga sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen karena variabel empati adalah kemampuan komunikasi para petugas untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan apotek. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mariana (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi Empati (*Empathy*) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dengan nilai (p value = 0,001). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Fahrepi (2019) ada hubungan antara dimensi Empati dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai p = value sebesar 0,002 $\alpha < 0,05$. Dan hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Anwary (2020) yaitu pada analisis korelasi antara variabel Empati dan Kepuasan menggunakan uji chi-square menunjukkan hasil pengolahan data statistik yaitu p value = 0,006. Artinya ada hubungan antara Empati dan Kepuasan Pasien. Penelitian ini sejalan dengan Mariana (2019) yaitu dengan hasil analisis bivariat menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk Memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang dengan nilai (p value = 0,001).

Hasil analisis statistik didapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dimensi

bukti fisik dengan kepuasan konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. Variabel dimensi Bukti Fisik juga erat hubungannya dengan kepuasan konsumen karena dimensi Bukti Fisik meliputi penampakan apotek, fasilitas apotek, gedung apotek, peralatan dan penampilan dari petugas apotek. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fahrefi (2019) yang menyatakan ada hubungan dimensi Bukti Fisik dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai p = value sebesar 0,000 $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Anwary (2020) yang menyatakan terdapat hubungan signifikan antara variabel Bukti Fisik dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang dengan hasil analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai probabilitas adalah 0,023 $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Alim (2019) yaitu dengan hasil pengujian secara statistik diperoleh p value 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (p value $< 0,05$).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagian besar menilai puas dengan persentase yaitu sebanyak 76 (83,5%) dari 91 responden. Distribusi Frekuensi Dimensi Kehandalan responden menilai baik sebesar 74 (81,3%), Dimensi Ketanggapan responden menilai baik sebesar 75 (82,4%), Dimensi Jaminan responden juga menilai baik sebesar 86 (94,5%) dan untuk Dimensi Empati responden menilai baik sebesar 88

(96,7%), serta untuk Dimensi Bukti Fisik responden juga menilai baik sebesar 84 (92,3%). Ada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari variabel Keandalan dengan nilai p value = 0,000, variabel Ketanggapan dengan nilai p value = 0,000, variabel Jaminan dengan nilai p value = 0,002, Variabel Empati p value = 0,004. Juga terdapat hubungan Bukti Fisik p value = 0,001.

Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat kualitas pelayanan kefarmasian Apotek Bati-Bati Farma menjadi lebih baik lagi sehingga kepuasan konsumen semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, dkk. (2019). *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap*. 2(1), 86–98. 27 April 2021.
- Alim, dkk. (2019). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)*. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 5(2), 165.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>. 3 Juli 2021.
- Anwary, A. Z. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan, 11(1), 397–409.
<https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>. 06 Juni 2021.
- Dasari, Y., & Marlinda Sari, L. (2020). *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Xyz Sadamantra*. Jurnal Farmaku (Farmasi Muhammadiyah Kuningan), 5(2), 70–76.
<http://ojs.stikes-muhammadiyahku.ac.id/index.php/jfarmaku>. 27 April 2021.
- Fahrepi, dkk. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar The Relation Of Home Care Service Quality And Family ' s Patient Statisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City*. Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(0451),122–128.
<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/viewFile/589/482>. 6 Juli 2021.
- Made Adi Pranata, i, & Gede Sri Darma. (2018). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 15(1), 15–18. 02 Mei 2021.
- Mariana, D. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit*. Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan, 10, No.2, 145–162.
<https://osf.io/4stbx/download>. 3 Juli 2021.

- Marri, S. Al. (2013). *N Ano S Cience and T Echnology*. Transition, 1(1), 33–71. 29 April 2021.
- Melizsa, dkk (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Empat Apotek Kota Tangerang Selatan*. Edu Masda Journal, 4(2), 198. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.110>. 27 April 2021.
- Narendra, M. P., dkk (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung*. Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>. 16 Mei 2021.
- Putri, D. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek*. Indonesian Journal for Health Sciences, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381>. 27 April 2021.
- Sari, F. M., & Suprianto, U. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan*. Jurnal Dunia Farmasi, 1(3), 91–100. <https://doi.org/10.33085/jdf.v1i3.4371>. 27 April 2021.
- Utami, S. A., & Cholisoh, Z. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang Patients ' Satisfaction with Pharmaceutical Care in Community Pharmacies in The District of Rembang*. 14(2), 54–61. 29 April 2021.
- Wibowo, A. T. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017*. 1–20.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>. 01 Mei 2021