

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA DI KOTA METRO

Dhenny Irwan<sup>1</sup>, Afdal Mazni<sup>2</sup>, Bambang Suhada<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Metro

irwandhenny@gmail.com<sup>1</sup>

masdoelhak5000@gmail.com<sup>2</sup>

basucpc@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstrak

Beberapa faktor dari banyaknya persaingan penyedia jasa layanan obat-obatan bisa juga disebabkan oleh faktor internal yaitu kualitas layanan dan fasilitas sarana prasarana. Maka tujuan dari penelitian ini ialah 1) menguji pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro, 2) menguji pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro, 3) menguji secara bersama-sama kualitas layanan dan sarana prasarana dengan kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro. Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel sebesar 96 responden pelanggan yang sering melakukan pembelian di apotek Maulana Farma. Metode yang digunakan adalah angket kuesioner yang secara langsung diberikan kepada pelanggan saat melakukan pembelian di apotek dan teknik sampel yang digunakan secara *purposive sampling*. Selanjutnya data angket yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, dan homogenitas serta uji regresi berganda dengan keputusan uji t serta uji f. Hasil riset diketemukan bahwa 1) Kualitas pelayanan memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan hal ini yang merupakan bila layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan perlu dipertahankan, 2) Fasilitas sarana prasarana memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, hal ini sarana prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di apotik yang bermaksud memberikan layanan maksimal termasuk indikator perencanaan spasial dan perencanaan ruangan masih perlu di benahi dan upayakan untuk diperbarui supaya pelanggan merasa nyaman dan puas lebih dioptimalkan kembali, 3) Kepuasan pelanggan yang memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana agar dalam perbedaan antara harapan dan kinerja dari hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa, umumnya harapan pelanggan memperkirakan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung, dan kesediaan merekomendasi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya ditingkatkan. Saran Kepuasan pelanggan dapat meningkat sebaiknya kesesuaian pelanggan mengenai racikan obat yang lebih cepat, tepat, dan akurat lebih diutamakan, maka minat pelanggan dalam berkunjung ke apotik Maulana farma dapat optimal sehingga pelanggan merasa puas dan bersedia untuk merekomendasikan kepada semua pelanggan lainnya, maka untuk fasilitas sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu, bahkan kursi tunggu diupayakan dan disesuaikan apa yang menjadi keluhan pada pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas layanan, fasilitas sarana prasarana, kepuasan pelanggan.

### **Abstract**

Several factors from the high competition for drug service providers can also be caused by internal factors, namely the quality of services and infrastructure facilities. So the purpose of this study is 1) to examine the effect of service quality on customer satisfaction at Maulana Farma pharmacies in Metro City, 2) to examine the effect of infrastructure facilities on customer satisfaction at Maulana Farma pharmacies in Metro City, 3) to jointly test the quality of services and facilities. infrastructure with customer satisfaction Maulana Farma pharmacy in Metro City. This research uses a quantitative approach and the number of samples is 96 customer respondents who often make purchases at the Maulana Farma pharmacy. The method used is a questionnaire which is directly given to the customer when making a purchase at the pharmacy and the sampling technique used is purposive sampling. Furthermore, the collected questionnaire data was tested using validity, reliability, normality, linearity, and homogeneity tests as well as multiple regression tests with t-test decisions and f-tests. The results of the research found that 1) Service quality has a positive and significant role with customer satisfaction, this is if the services provided are in accordance with or even exceeding customer expectations, then the quality of service needs to be maintained, 2) Infrastructure facilities have a positive and significant role with customer satisfaction, this is the infrastructure available in the environment and in pharmacies that intend to provide maximum service including spatial planning indicators and room planning still need to be addressed and try to be updated so that customers feel comfortable and satisfied, more optimized again, 3) Customer satisfaction who has the role of service quality and infrastructure facilities so that in the difference between expectations and performance from the results felt after using the service, generally customer expectations estimate or customer beliefs about what they will receive with indicators of price compliance what, interest in visiting, and willingness to recommend have shown good results and need to be improved. Suggestions Customer satisfaction can be increased, it is better if the customer's suitability regarding faster, precise, and accurate drug concoctions is prioritized, so that customer interest in visiting Maulana Farma pharmacies can be optimal so that customers feel satisfied and are willing to recommend to all other customers, then for the facilities and infrastructure, especially the waiting room, even waiting chairs are sought and adjusted to what the customer complains about.

**Keywords:** service quality, infrastructure facilities, customer satisfaction.

### **PENDAHULUAN**

Persaingan apotek menjadi semakin hari semakin ketat, oleh sebab itu “pemerintah tidak membatasi lagi jarak antara apotek pada suatu wilayah, kesempatan dan peluang ini benar-benar dimanfaatkan oleh para pengusaha di bidang perdagangan obat, Ketatnya persaingan membawa dampak positif yang sangat besar terutama bagi Pelanggan”(Kemenkes RI, 1993).

Kepuasan Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara ekspektasi dan kinerja atau hasil setelah penggunaan layanan.(Utami et al., 2013)menjelaskan bahwa “Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”.Agar“pelanggan yang membeli produk atau jasa pasti ingin mendapatkan kepuasan yangmaksimal dari produk atau jasa yang telah mereka beli”(Wibisono, 2016). Kualitas layanan ini merupakan faktor penting dan fundamental yang dapat memuaskan pelanggannya sehingga pelanggan puas dengan layanan yang disediakan, (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015).

Fasilitas sarana prasarana “dimaksudkan untuk memberikan Layanan maksimal agar Pelanggan atau pelanggan merasakan nyaman dan puas sehingga fasilitas dapat

dikatakan sebagai penunjang utama dalam kegiatan suatu” produk. Tjiptono (2006: 43) “Desain dan tata letak Fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan”. Fasilitas adalah “kondisi fisik dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi sedemikian rupa sehingga bentuk barang- barang yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa lebih menarik”. Mahendra, (2020). “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan Pelanggan”. Kotler & Keller, (2009).

Kualitas layanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan” apapun.

Menurut Widyaningrum, (2020:5) berpendapat bahwa “Kualitas Layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat Layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan”. Menurut Arie Sulistyawati & Seminari, (2015) Kualitas adalah “suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena itu kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Tjiptono Fandy, (2012), menyatakan: “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dan berikut ini data komplain dalam bentuk uraian di Apotek Maulana Farma di Kota Metro 2020.

**Tabel 1. Data komplain Pelanggan apotek Maulana farma periode 2019-2020**

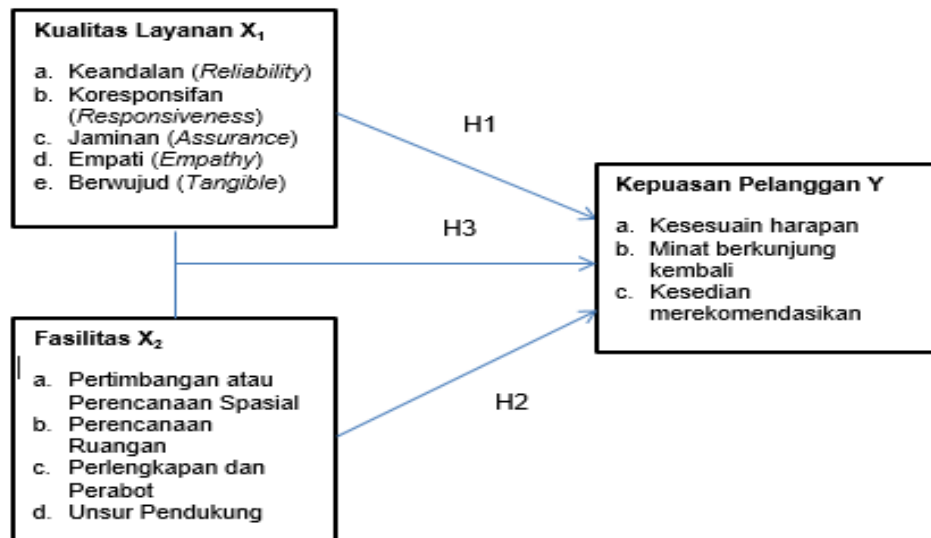
No	Masalah	Jumlah Kasus
1	Ada salah satu karyawan yang kurang ramah	9
2	Terlalu lama menunggu racikan obat yang di pesan	5
3	Fasilitas ruang tunggu kurang nyaman	12
4	Karyawan apotek terkesan cuek dengan Pelanggan	7
Jumlah		38

Sumber: Apotek Maulana farma Kota Metro. 2021.

Tabel di atas menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang perlu di benahi diantaranya: 1) ada salah satu karyawan yang kurang ramah sebanyak 9 kasus, dan 2) terlalu lama menunggu racikan obat yang dipesan sebanyak 5 kasus, yang ke 3) fasilitas ruang tunggu kurang nyaman

sebanyak 12 kasus, dan 4) karyawan apotek terkesan cuek dengan pelanggan sebanyak 7 kasus. Dalam hal ini oleh Apotek Maulana Farma berupaya membenahi kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

### Kerangka Konsep



Dari kerangka konseptual yang telah penulis gambarkan, dapat dirumuskan dalam hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
- H2: Diduga fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
- H3: Diduga Secara simultan kualitas layanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan metode kuantitatif, maka “data yang terdiri dari angka-angka yang dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik” berupa angket kuesioner. Populasi yang diambil dalam ukuran besar dan tidak diketahui secara pasti. “Dalam penentuan sampel, jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan” rumus Sugiono, (2013).

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$z^2$  = tingkat kepercayaan 95%  $z=1,96$

$moe$  = *margin of error* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang dapat di toleransi, ditentukan sebesar 10%

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 96 responden. Adapun metode penetapan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, kriteria tersebut antara lain:

- Responden yang membeli dan menggunakan produk Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
- Responden berusia minimal 18 tahun.

### HASIL ANALISIS

#### Hasil uji normalitas data

Di bawah ini adalah ringkasan uji normalitas yang dapat penulis jelaskan:

**Tabel 2. Hasil uji normalitas Y atas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>**

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas pelayanan	,127	96	,001	,944	96	,000
Fasilitas sarana prasarana	,105	96	,011	,974	96	,051
Kepuasan pelanggan	,154	96	,000	,925	96	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Pada lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

Dari tabel 2. tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana mempunyai nilai Sig 0,000 < maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal, sedangkan untuk fasilitas sarana dan prasarana nilai Sig 0,051 > 0,005 artinya bahwa data telah terdistribusi normal, dan untuk kepuasan

pelanggan nilai Sig 0,000 < 0,005 artinya data tersebut tidak terdistribusi secara normal.

**1. Hasil uji homogenitas**

Hasil uji homogenitas dapat disimpulkan oleh peneliti dan diringkas sebagai berikut:

a. Homogenitas Y atas X<sub>1</sub>

**Tabel 3. Hasil homogenitas Y atas X<sub>1</sub>**

ANOVA					
Kepuasan pelanggan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3597,802	28	128,493	1,681	,043
Within Groups	5120,198	67	76,421		
Total	8718,000	95			

Sumber: Pada lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

b. Homogenitas Y atas X<sub>2</sub>

**Tabel 4. Hasil homogenitas Y atas X<sub>2</sub>**

ANOVA					
kepuasan pelanggan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4526,371	26	174,091	2,866	,000
Within Groups	4191,629	69	60,748		
Total	8718,000	95			

Sumber: Pada lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

**2. Hasil Uji linieritas**

Di bawah ini adalah rangkuman hasil uji linieritas Y atas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> yang penulis sajikan, diantaranya:

**Tabel 5. Hasil ringkasan Linieritas Y atas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>**

No	Variabel	Deviation From Linierity		Simpulan
		F	Sig	
1.	Kualitas pelayanan	1,681	0,043	Tidak Linier
2.	Fasilitas sarana prasana	2,866	0,000	Linier

Sumber: Pada Lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

**Tabel 6. Hasil ringkasan uji regresi berganda dan parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,613	9,771		1,496	,138
	Kualitas pelayanan	,431	,132	,316	3,272	,002
	Fasilitas sarana prasarana	,437	,105	,402	4,165	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Pada Lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

Melihat hasil data analisis didapatkan persamaan model regresi bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan perolehan hasil seagai berikut:

$$\hat{Y} = 14,613 + 0,431X_1 + 0,437X_2 + et$$

- Kualitas pelayanan mempunyai nilai  $t_{hitung} > 3,272$   $t_{tabel} = (96; 0,05 = 1,66)$  dan nilai signifikan 0,002, artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai

pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- Fasilitas sarana dan prasarana mempunyai nilai  $t_{hitung} > 4,165$   $t_{tabel} (96; 0,05 = 1,66)$  dengan nilai signifikan 0,000, artinya secara parsial fasilitas sarana dan prasarana mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Tahap kali ini peneliti menginterpretasikan hasil uji secara bersama-sama, diantaranya:

**Tabel 7. Hasil ringkasan uji simultan (F)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3524,666	2	1762,333	31,559	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5193,334	93	55,842		
	Total	8718,000	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas sarana prasarana, Kualitas pelayanan

Sumber: Pada Lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

Tabel 7 dapat diketahui bahwa mempunyai pengaruh terhadap variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung}$  31,559 > dari  $F_{tabel}$  3,11, dan nilai signifikan sebesar 0,000.

**Tabel 8. Hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636 <sup>a</sup>	,404	,391	7,473

a. Predictors: (Constant), Fasilitas sarana prasarana, Kualitas pelayanan

Sumber: Pada Lampiran dengan SPSS versi 25. 2021.

Tabel 8. Menunjukkan bahwa dari *model summary* R<sup>2</sup> bernilai 0,404 (40,4%) sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana mempunyai peran terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 40,4% dan lainnya 59,6% oleh variabel luar yang diteliti oleh penulis.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan hal ini yang merupakan bila layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan perlu dipertahankan.

Fasilitas sarana prasarana memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan,

hal ini sarana prasarana yang tersedia dilingkungan maupun di apotik yang bermaksud memberikan layanan maksimal termasuk indikator perencanaan spasial dan perencanaan ruangan masih perlu di benahi dan upayakan untuk diperbarui supaya pelanggan merasa nyaman dan puas lebih dioptimalkan kembali.

Kepuasan pelanggan yang memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana agar dalam perbedaan antara harapan dan kinerja dari hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa, umumnya harapan pelanggan memperkirakan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung, dan kesediaan merekomendasi sudah

menunjukkan hasil yang baik dan perlunya ditingkatkan.

#### SARAN

Agar harapan dari Kepuasan pelanggan dapat meningkat sebaiknya kesesuaian pelanggan mengenai racikan obat yang lebih cepat, tepat, dan akurat lebih diutamakan, maka minat pelanggan dalam berkunjung ke apotik Maulana farma dapat optimal sehingga pelanggan merasa puas dan bersedia untuk merekomendasikan kepada semua pelanggan lainnya.

Agar kepuasan pelanggan dapat meningkat, sebaiknya untuk fasilitas sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu, bahkan kursi tunggu diupayakan dan disesuaikan apa yang menjadi keluhan pada pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Kemenkes RI. (1993). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922 Tahun 1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik*. 244, 1–13.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=QiTOHgAACAAJ>
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto. *Ekonomi Manajemen*, 1211600218, 1–26.
- Sugiono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R \& D)*. Alfabeta. <https://books.google.co.id/books?id=0xmCnQAACAAJ>
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>.
- Wibisono, A., & S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi”*, 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)