

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
MALANG**

*THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICE
ON CONSUMER SATISFACTION IN PERMATA BUNDA HOSPITAL
MALANG*

Casilda Qurrota A'yunin, Noor Annisa Susanto

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel-variabel bebas meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan F hitung sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Besarnya kontribusi dari kelima variabel bebas tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan adalah 53,5% , sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa secara sendiri-sendiri kelima variabel yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga dapat diketahui bahwa variabel empati memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and explain the influence of service quality variables which consist of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty either jointly or individually to the customer satisfaction. The results of multiple linear regression analys can be seen that the independent variables include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty affect consumer satisfaction. This is indicated by the calculated probability F value for 0,000 ($p < 0,05$). The contribution of the five independent variabel together to consumer satisfiction is 53,5% , while the remaining 46,5% are affected by other variables that not examined in this study. In this research it is known that inpedently these five independent variables which includes Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty all have significant effect on the consumer satisfaction. The results also can be seen that the have a dominant influence on consumer satisfiction.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Consumer satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut (Tjipjono, 2011) kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi kemampuan mewujudkan janji, ketanggapan dalam memberi layanan, kemampuan memberikan jaminan layanan, kemampuan memahami keinginan pelanggan dan tampilan fisik layanan. Kelima dimensi ini disebut (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Kepuasan merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen terhadap pelayanan rumah sakit dengan membandingkan apa yang didapatkan dengan harapan konsumen. (Tjipjono, 2012).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan

komplain pada pihak rumah sakit.

Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Tjipjono, 2011)

Seiring dengan peningkatan jumlah resep yang terjadi di RS Permata Bunda saat ini sementara tidak diimbangi dengan penambahan jumlah pegawai. Hal ini mengakibatkan bertambahnya waktu tunggu pelayanan resep. Dari hasil wawancara didapatkan beberapa keluhan kosumen tentang pegawai yang kurang ramah, waktu tunggu pengambilan obat yang lama dan sering kali terjadi kekosongan obat. Sedangkan saat ini rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis ingin melihat

apakah Kualitas Pelayanan farmasi berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di Rumah Sakit Permata Bunda Malang.

M E T O D E P E N E L I T I A N

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Hidayat, 2010).

Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu seperti sifat ataupun ciri populasi yang telah diketahui sebelumnya (Sugiyono, 2016).

Syarat menjadi responden sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi Kriteria inklusi adalah dimana subjek penelitian dapat mewakili

dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmoyo, 2010).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini dipakai untuk mendeskripsikan karakteristik responden. Data dikumpulkan, diolah, dan ditabulasikan dalam tabel, kemudian pembahasan data dalam angka dan persentase

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa Regresi Linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi dengan menggunakan uji F pada tabel anova (Ashari, 2005).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sedangkan untuk variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Dengan demikian persamaan regresi yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel kepuasan konsumen

X₁ = Variabel fisik

X₂ = Variabel kehandalan

X₃ = Variabel ketanggapan

X₄ = Variabel jaminan

X₅ = Variabel empati

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = Koefisien regresi

ε = Error

3. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat.

4. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikan konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat.

5. Uji R Square

Untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel bebas secara parsial maupun simultan terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Uji Regresi Linier (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	276.381	5	55.276	21.595	.000 ^a
Residual	240.609	94	2.560		
Total	516.990	99			

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Wujud, Empati, Keandalan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 1 nilai sig F (0,000) < 0,05 maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H0 ditolak dan H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di RS Permata Bunda.

Tabel 2 Hasil Uji T

Variabel	Nilai sig
Berwujud	0,002
Keandalan	0,000
Daya Tanggap	0,003
Jaminan	0,000
Empati	0,000

Pengujian dengan t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika nilai sig < 0,05 maka hasilnya signifikan.

Tabel 3 Hasil Uji R Square

Kualitas	R Square	%
Berwujud	0,093	9,3%
Keandalan	0,138	13,8%
Daya Tanggap	0,084	8,4%
Jaminan	0,203	20,3%
Empati	0,384	38,4%

Berdasarkan hasil uji R Square tiap variabel diatas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan yaitu empati sebesar 38,4% sedangkan yang paling sedikit memberikan pengaruh adalah variabel daya tanggap yaitu 8,4%. Sedangkan variabel wujud berpengaruh sebesar 9,3%, variabel keandalan berpengaruh sebesar 13,8%, dan variabel jaminan berpengaruh sebesar 20,3%.

Tabel 4 Hasil Uji R² simultan

Model Summary				
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.731 ^a	.535	.510	1.600

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Wujud, Empati, Keandalan, Daya Tanggap

Berdasarkan tabel output diatas diketahui nilai R Square adalah 0,535 atau sama dengan 53,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya (100% - 53,5% =

46,5%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen di IFRS Permata Bunda Malang.

1. Variabel Berwujud

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pada variabel berwujud terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu 0,002 < 0,05 dan nilai R Square 0,093. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel berwujud secara parsial terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain H1 diterima.

Wujud/bukti fisik berpengaruh kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini memberikan bukti bahwa bukti fisik berupa kebersihan, kepatuhan, dan kerapihan petugas dapat membuat konsumen merasa puas. Dalam wawancara tidak terstruktur konsumen berkeluh kesah tentang tempat tunggu farmasi yang kurang nyaman karena kursi yang keras dan jumlahnya sedikit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vina Islami (2018) yang menyatakan bahwa variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Variabel Keandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pada variabel keandalan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 dan nilai R Square 0,138. Hal

ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan secara parsial terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain H2 diterima.

keandalan dari petugas seperti memberikan informasi yang mudah dimengerti, pelayanan tidak berbelit-belit dan membingungkan, Petugas menjelaskan cara penyimpanan obat, efek samping obat, dosis obat, dan kegunaan obat dan keandalan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ratih Hardiyati (2010) mengatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Variabel Daya Tanggap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pada

variabel daya tanggap terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig lebih dari 0,05 yaitu $0,003 < 0,05$ dan nilai R Square 0,084. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain H3 diterima. Bila dilihat dari nilai R Square pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan hanya 8,4%

Daya tanggap kepada konsumen merupakan bentuk layanan kepada konsumen seperti menanggapi dan memberikan solusi ketika terjadi permasalahan. Serta kepedulian kepada konsumen ketika terjadi keluhan, pertanyaan kurang jelas, dan kecepatan pelayanan obat.

4. Variabel Jaminan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pada variabel jaminan terhadap kepuasan

konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 dan nilai R Square 0,203. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan secara parsial terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain H4 diterima

Jaminan yang menjadi variabel untuk mengukur kepuasan konsumen meliputi kejelasan petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Jaminan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Konsumen merasa puas saat sudah paham dengan semua informasi yang diberikan petugas.

5. Variabel Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pada variabel empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 dan nilai R Square 0,384. Hal

ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel empati secara parsial terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain H5 diterima

Empati atau kepedulian adalah perilaku petugas kepada konsumen seperti melakukan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun), memberikan perhatian lebih terhadap konsumen seperti lebih fokus saat memberikan pelayanan konsultasi dan informasi obat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ratih Hardiyati (2010) mengatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

6. Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pada variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen, maka penelitian ini membuktikan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan konsumen”.

Hasil uji R Square pada penelitian ini sebesar 0,535 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 53,5% dan sisanya dijelaskan adalah

variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan farmasi berpengaruh secara simultan dengan menggunakan uji F, dan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen menggunakan uji T. Mencari persentase menggunakan uji R Square.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 53,5% terhadap kepuasan konsumen. Variabel empati berpengaruh paling besar dibandingkan dengan variabel lain yaitu sebesar 38,4%

Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan

penelitian ini dengan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan untuk Akademi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Tjiptono, Fandy. (2011). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi.
- Sugiyono, 2016. Memahami Metode penelitian kualitatif, Alfabeta, Bandung.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Alimul Hidayat A.A., (2010). Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif, Jakarta: Heath Books
- Ashari, Purbayu Budi Santoso. 2005. Analisis statistic dengan Microsoft exel dan SPSS. Yogyakarta.
- Islami, Vina. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik Gigi Palapa Dentists Jakarta Selatan) (online), (<file:///C:/Users/User/Downloads/295-346-PB.pdf>, diakses 9 juli 2019)
- Haridyati, Ratih (2010) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran (online) (<http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>)