

## INTERPRETASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN OBAT TANPA RESEP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Nurwulan Adi Ismaya<sup>1\*</sup>, Siti Novy Romlah<sup>2</sup>, Rofiqo Syafa'a Fatulloh<sup>3</sup>, Tri Okta  
Ratnaningtyas<sup>4</sup>, Nur Hasanah<sup>5</sup>

<sup>1,3,4,5</sup>STIKes Kharisma Persada, Jl. Pajajaran No 1, Tangerang Selatan 15417, Indonesia

<sup>2</sup>STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No 1, Tangerang Selatan 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p><i>*Corresponding Author</i></p> <p>Nurwulan Adi Ismaya E-mail: nurwulan@masda.ac.id</p>	<p><i>Satisfaction is a Function of Performances And Expectations. These research aim to determine the level of customer satisfaction with drug services without a prescription at the Pharmacy K-24 Raya Puspitek and Identifying the level of patient satisfaction by distributing 5-dimensional questionnaires, they are : reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. There are 100 respondents. The questionnaire was distributed based on education and gender. The result showed there are 73% male and 27% female from 100 respondents. While respondents based on undergraduate education as much as 34% which is greater than the others. The result of customer satisfaction found 54% satisfied in Reliability, 47,5% satisfied in Responsiveness, 53% satisfied in Emphaty, 49,5% satisfied in Assurance, 53,5% satisfied in Tangible. Overall Pharmacy service quality in K-24 Raya Puspitek Pharmacy is in good or satisfy level.</i></p>
<p><b>Keywords:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Customer Satisfaction</li> <li>▪ Non Prescription service</li> <li>▪ Pharmacy Services</li> </ul>	<p><b>A B S T R A K</b></p> <p>Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek K-24 Raya Puspitek dan mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan cara menyebarkan kuisisioner 5 dimensi berupa <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, <i>emphaty</i>, dan <i>tangible</i> sebanyak 100 Responden. Kuisisioner disebarkan berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 73% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 27% dari 100 responden. Sedangkan responden berdasarkan pendidikan sarjana sebanyak 34% yang lebih besar dari pada lainnya. Hasil dari Kualitas Pelayanan pada dimensi Kualitas Pelayanan pada dimensi <i>Reliability</i>(54%) puas, <i>Responsiveness</i>(47,5%) puas, <i>Emphaty</i>(53%) puas, <i>Assurance</i>(49,5%) puas, dan <i>Tangible</i> (53,5%) puas. Secara keseluruhan pelayanan di Apotek K-24 Raya Serpong termasuk dalam kategori baik atau memuaskan</p>
<p><b>Kata Kunci:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kepuasan pelanggan</li> <li>▪ Pelayanan non resep</li> <li>▪ Pelayanan Farmasi</li> </ul>	

## PENDAHULUAN

Apotek menjadi lini terdepan dari rantai pasok industri farmasi di Indonesia. Lebih dari 24% obat yang diproduksi oleh industri farmasi didistribusikan oleh Apotek (Sampurno, 2011). Setiap tahun jumlah Apotek semakin bertambah banyak, hal ini disebabkan karena semakin besarnya jumlah penduduk Indonesia dan berkembangnya masalah kesehatan yang semakin kompleks. Hingga saat ini sudah terdapat lebih dari 20.000 Apotek yang memiliki izin di Indonesia (Kementrian Kesehatan RI, 2018).

Dewasa ini pelayanan kefarmasian di Apotek dituntut untuk merubah orientasinya dari product atau drug oriented menjadi patient orienteed (Ihsan et. al. 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan

obat, dan kecepatan pelayanan (Wibowo, 2017)

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek. Kualitas pelayanan kesehatan harus terus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang membeli obat ke apotek (Kotler dan Keller, 2016). Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan, perlu dilakukan survei kepada pelanggan tentang seberapa besar tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara

tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Hendra (2017) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 111 Banjarbaru menunjukkan rata-rata skor paling tinggi tingkat kepuasan pasien yaitu dimensi reliability dengan nilai 4,12, selanjutnya dimensi reliability dengan nilai 4,06, selanjutnya dimensi emphaty dengan nilai 3,89, lalu dimensi responsiveness dengan nilai 3,78 dan rata-rata skor paling rendah adalah dimensi tangible dengan nilai 3,42. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Lina (2018) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Borneo Banjarmasin menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap semua dimensi kepuasan secara keseluruhan yaitu sebanyak 50,87% responden merasa sangat puas, 40,46% responden merasa puas, 8,67% responden merasa cukup puas dan 0% responden yang merasa kurang puas dan tidak puas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Raising dan Erika (2019) tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek menunjukkan hasil kuisisioner yang telah dinilai skala persentase kepuasan responden, dimana pada dimensi kehandalan RS 75% Apotek 78%, Ketanggapan RS 68% Apotek 76 %,

Jaminan RS 63 % Apotek 72%, Empati RS 74% Apotek 69%, Bukti langsung RS 69% Apotek 61%..

Masih rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di apotek, letak apotek K-24 Raya Puspitek di daerah padat penduduk, dan belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pelayanan farmasi di Apotek K-24 Raya Puspitek membuat peneliti tertarik membuat penelitian yang berjudul Interpretasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek K-24 Raya Puspitek Periode Februari – April 2020.

## METODE

Penelitian Kuantitatif dengan analisa data deskriptif, dilakukan di Apotek K-24 Raya Puspitek pada bulan Februari – April 2020. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke apotek dengan pembelian obat tanpa resep. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 163.675 responden. Penetapan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin :yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + n \cdot e^2}$$

$$n = \frac{163675}{1 + 163675 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{163675}{1637,75}$$

$n = 99,938$  dibulatkan = 100

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan Metode *Accidental Sampling* yang merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu yang dipandang cocok dan sesuai dengan sumber data serta bersedia mengisi kuisisioner. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner, kemudian dilakukan analisa secara deskriptif untuk melihat jumlah dan persentase dari tiap aspek kuisisioner, data disajikan dalam bentuk tabel. Penelitian ini menggunakan kuisisioner dan lembar analisa data sebagai instrumennya. Bahan penelitian ini adalah data rekam medik pasien.

## HASIL

Hasil penelitian ini dianalisa berdasarkan poin – poin yang terkandung

dalam tujuan khusus, bagan hasil ini terbagi menjadi dua topik, yaitu karakteristik responden yang meliputi usia dan jenis kelamin, serta 5 aspek dimensi kuisisioner, yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Perhatian (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*).

### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Responden yang diambil adalah pelanggan Apotek K-24 Raya Puspitek sebanyak 100 responden. Setelah melakukan penyebaran kuesioner, maka dapat diperoleh gambaran atau karakteristik responden pelanggan Apotek K-24 Raya Puspitek.

#### Usia

**Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Usia**

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase
12-16	3	3%
17-25	19	19%
26-35	31	31%
36-45	28	28%
46-55	12	12%
56-65	5	5%
>65	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer, 2020

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki rata-rata tertinggi adalah yang berusia 26-35 tahun dengan jumlah 31 responden atau 31% dan yang memiliki rata-rata terendah yaitu

yang berusia >65 tahun dengan jumlah 2 responden atau 2% dimana pengelompokan usia berdasarkan Depkes RI (2009).

*Jenis Kelamin*

**Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	73	73%
Perempuan	27	27%
Total	100	100%

Sumber Data : Data Primer 2020

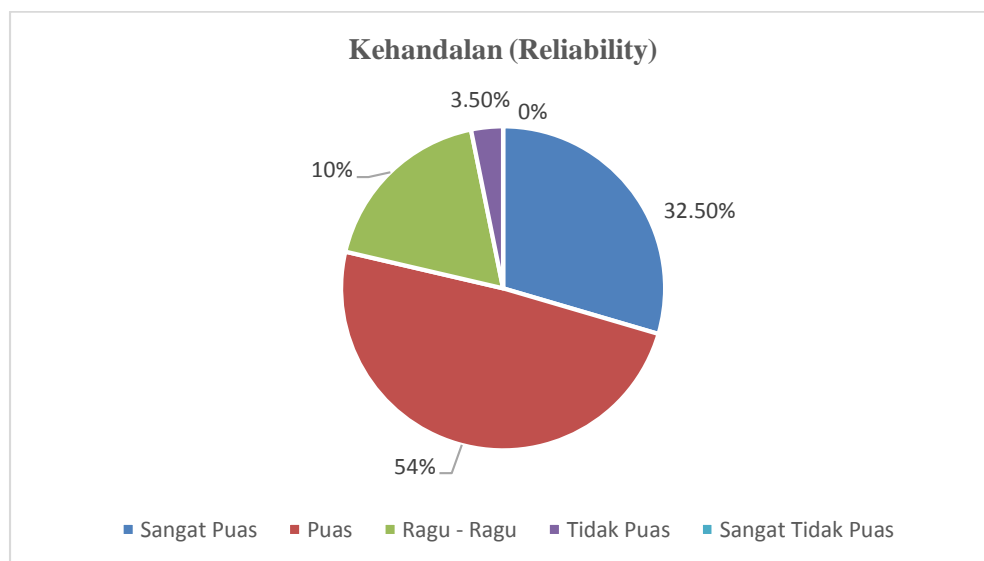
Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden lebih dari setengahnya yaitu 73% berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 73 responden, dan yang

memiliki rata-rata terendah adalah responden perempuan yang berjumlah 27 responden atau 27%.

**Hasil Kuisisioner 5 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Jawaban responden dalam penelitian ini adalah jawaban yang berbeda-beda yaitu Sangat Puas, Puas, ragu-ragu, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Jawaban responden yang diambil adalah jawaban dari pelanggan Apotek *Aspek Kehandalan (Reliability)*

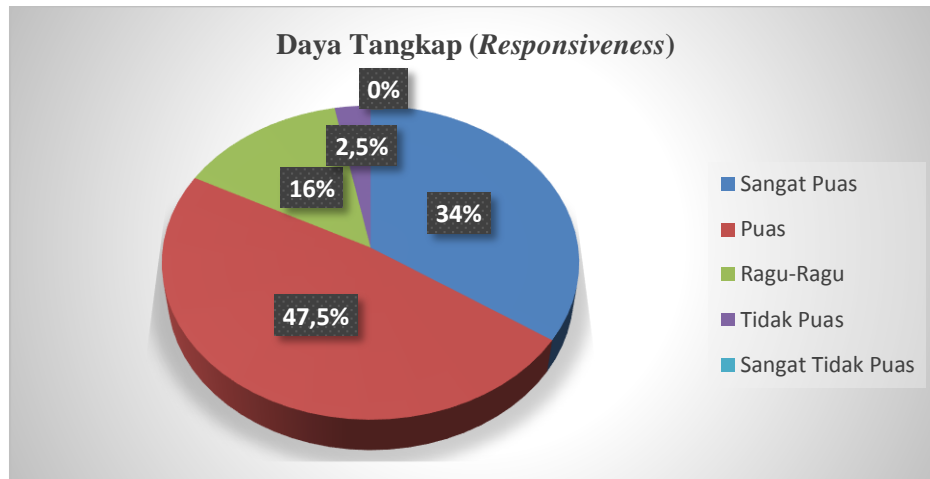
K-24 Raya Puspitek sebanyak 100 responden. Setelah melakukan penyebaran kuisisioner, maka diperoleh gambaran jawaban responden pelanggan Apotek K-24 Raya Puspitek.



Gambar 1. Hasil Jawaban Responden terhadap Aspek Kehandalan (Reliability)

Hasil kuisioner dalam aspek Kehandalan (*Reliability*) sebagian besar responden menjawab Puas sebesar 54% kemudian sangat puas 32,5% sedangkan yang menjawab ragu-  
*Daya Tangkap (Responsiveness)*

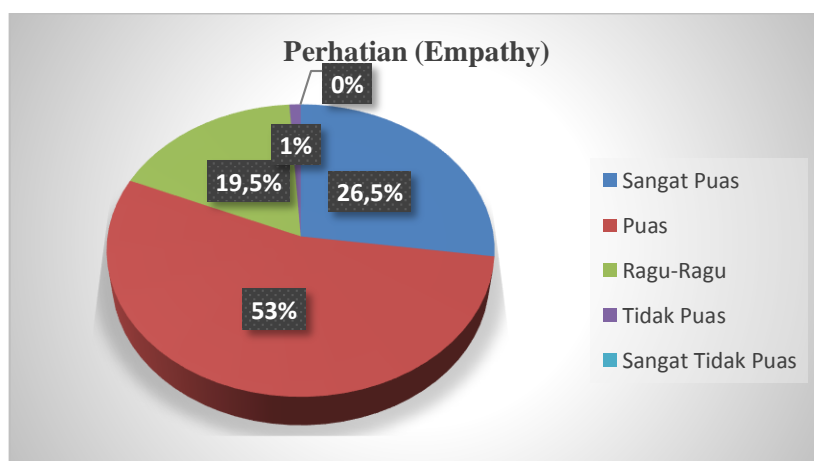
ragu sebesar 10%, tidak puas sebesar 3,5%, dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 0%.



Gambar 2. Hasil Jawaban Responden terhadap Aspek Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Hasil kuisioner dalam aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagian besar responden menjawab puas sebesar 47,5% kemudian sangat puas 34% sedangkan yang menjawab  
*Aspek Perhatian (Empathy)*

ragu-ragu sebesar 16%, tidak Puas sebesar 2,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 0%.

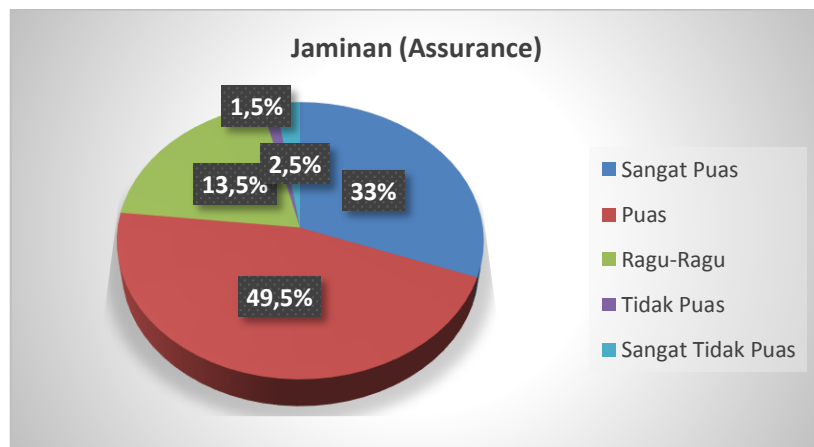


Gambar 3. Hasil Jawaban Responden terhadap Aspek Perhatian (*Empathy*)

Hasil kuisioner dalam aspek Perhatian (*Empathy*) sebagian besar responden menjawab puas sebesar 53% kemudian

sangat puas 26,5% sedangkan yang menjawab ragu – ragu sebanyak 19,5%,

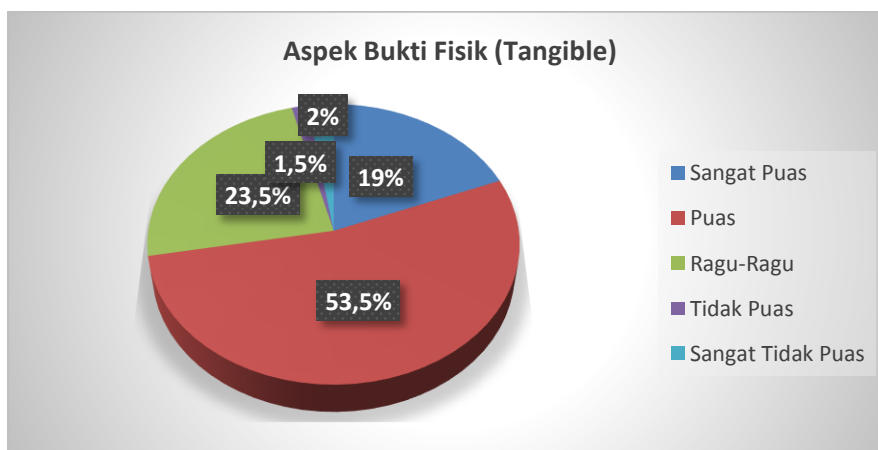
tidak puas sebesar 1% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 0%.  
*Aspek Jaminan (Assurance)*



Gambar 4. Hasil Jawaban Responden terhadap Aspek Jaminan (*Assurance*)

Hasil kuisioner dalam aspek Jaminan (*Assurance*) sebagian besar responden menjawab puas sebesar 49,5% kemudian sangat puas 33% sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebesar 13,5%, tidak puas sebesar 1,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 2,5%.  
*Aspek Bukti Fisik (Tangible)*

menjawab ragu-ragu sebesar 13,5%, tidak puas sebesar 1,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 2,5%.



Gambar 5. Hasil Jawaban Responden terhadap Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil kuisioner dalam aspek Bukti Fisik (*Tangible*) sebagian besar responden menjawab puas sebesar 53,5% kemudian sangat puas 19% sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebesar 23,5% tidak puas sebesar 1,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 2,5%.

menjawab ragu-ragu sebesar 23,5% tidak puas sebesar 1,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 2,5%.

## PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian cukup beragam.

Beberapa karakteristik yang diteliti meliputi karakteristik usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Pada penelitian ini usia dikelompokkan menjadi 9 kelompok, usia remaja awal (6-12 tahun) berjumlah 3 orang (3%), usia remaja akhir (17-25 tahun) berjumlah 19 orang (19%), usia dewasa awal (26-35) berjumlah 31 orang (31%), usia dewasa akhir (36-45 tahun) berjumlah 28 orang (28%), usia lansia awal (46-55) berjumlah 12 orang (12%), usia lansia akhir (56-65 tahun) berjumlah 5 orang (5%), usia manula (>65 tahun) berjumlah 2 orang (2%). Data tersebut menunjukkan kelompok usia dewasa awal lebih dominan dibanding kelompok usia yang lain.

Jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu laki-laki berjumlah 73 orang (73%) dan perempuan 27 orang (27%). Data tersebut menunjukkan laki-laki cenderung dominan dari perempuan. Pendidikan terakhir dikelompokkan menjadi 5 kelompok yaitu SD (0%), SMP (15%), SMA (25%), Diploma (26%), Sarjana (34%). Data tersebut menunjukkan pendidikan terakhir responden sarjana lebih dominan dibandingkan kelompok lainnya. Noverda dkk (2017) pada penelitiannya mengungkapkan seseorang dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika

memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada penelitian ini berdasarkan dimensi kepuasan yaitu kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 Raya Puspitek. Hasil gambaran tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban konsumen yang diisi oleh konsumen apotek K-24 Raya Puspitek pada tabel 7 dari 100 responden dengan jawaban responden terbanyak terdapat pada kriteria puas 51,40% dan sangat puas 29% dengan pernyataan dalam kuisioner, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan obat tanpa resep berbanding lurus dengan kepuasan konsumen dimana 80,4% konsumen merasa puas dengan pelayanan farmasi obat tanpa resep di apotek K24 Raya Puspitek dan kualitas pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di apotek tersebut termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 Raya Puspitek dalam aspek *Reliability*(54%) puas, *Responsiveness*(47,5%), *Emphaty*(53%), *Assurance*(49,5%), *Tangible* (53,5%). Hasil tersebut



menunjukkan aspek *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* dalam kualitas pelayanan sudah sangat baik dan aspek *emphaty* dan *Tangible* masuk dalam kategori baik.

Tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* sebagian besar responden menjawab Puas sebesar 54% kemudian sangat puas 32,5% sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebesar 10%, tidak puas sebesar 3,5%, dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 0%. sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K-24 raya puspitek pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

Dimensi *Responsiveness* ditunjukkan sebagai kemampuan apotek untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat. Tingkat kepuasan pada dimensi *Responsiveness* sebagian besar responden menjawab puas sebesar 47,5% kemudian sangat puas 34% sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebesar 16%, tidak Puas sebesar 2,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 0%. Data tersebut

menyatakan 47,5% responden merasa puas atas dimensi *Responsiveness* sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K24 raya puspitek pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien

Dimensi *Emphaty* yang dinilai pada dimensi ini adalah perhatian pribadi yang diberikan petugas apotek kepada konsumen/pasien. Sebagian besar responden menjawab puas sebesar 53% kemudian sangat puas 26,5% sedangkan yang menjawab ragu – ragu sebanyak 19,5%, tidak puas sebesar 1% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 0%. dapat disimpulkan kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K24 raya puspitek pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

Dimensi *Assurance*, yang dinilai pada dimensi ini adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek

sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Sebagian besar responden menjawab puas sebesar 49,5% kemudian sangat puas 33% sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebesar 13,5%, tidak puas sebesar 1,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 2,5%. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, apabila kualitas pelayan baik maka kepuasan pasien akan tinggi. Data tersebut menyatakann 49,5% responden merasa puas atas dimensi *Assurance* mengenai Penampilan dan pengetahuan petugas Apotek meyakinkan sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K24 raya puspitek pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dan obat terjamin kualitasnya.

Dimensi *Tangible* merupakan hal penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dinilai pada dimensi ini adalah bukti fisik dari suatu apotek. sebagian besar responden menjawab puas sebesar 53,5% kemudian sangat puas 19% sedangkan yang menjawab ragu-ragu

sebesar 23,5% tidak puas sebesar 1,5% dan responden yang menjawab sangat tidak puas sebesar 2,5% sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek K24 raya puspitek pada dimensi tersebut termasuk dalam kategori baik. Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tapi tidak terpelihara (Dewi dan Arta, 2014). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Apotek memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian.

Penelitian serupa dilakukan oleh Ismail (2018) dimana dari data yang diperoleh menunjukkan sebagian besar pasien menyatakan puas 34 orang (94%) dan 2 orang menyatakan tidak puas (6%). Hasil penelitian tersebut menyimpulkan karakteristik pasien tidak menentukan tingkat kepuasan dalam pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Samata serta kualitas pelayanan kefarmasian berbanding lurus dengan kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian. Penelitian lain yang dilakukan oleh Novaryatiin dkk

(2017) berdasarkan hasil penelitian, diketahui tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akhmad (2019) dimana untuk mendapatkan gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek yang diukur berdasarkan dimensi tangible (penampilan apotek : sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek), dimensi reliability (kecepatan pelayanan apotek), dimensi responsiveness (keramahan petugas apotek), dimensi assurance (ketersediaan/kelengkapan obat di apotek), dan dimensi empathy (Pemberian informasi obat oleh petugas apotek). Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K24 Raya Puspitex masih tergolong dalam kategori baik

## KESIMPULAN

Karakteristik Responden berdasarkan usia menunjukkan kelompok usia dewasa awal lebih dominan dibanding kelompok usia yang lain yaitu sebesar 31% dari total keseluruhan responden, berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jenis kelamin laki-laki (73%) lebih dominan dari pada perempuan. Kualitas Pelayanan pada dimensi *Reliability*(54%) puas, *Responsiveness*(47,5%) puas ,

*Empathy*(53%) puas, *Assurance*(49,5%) puas, dan *Tangible* (53,5%) puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2016. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bahem, Nureeyah. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan No 73 tahun 2016 tentang Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Fayol, Henry. 2014. Manajemen Public Relations. Jakarta: PT Elex Media.
- Follet, Mary Parker. 2013. Visionary Leadership and Strategic Management. MCB University Press. Women in Management Review Vol 14. No 7.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM

- SPSS 22. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2012. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler dan Amstrong. 2014. “Prinsip-prinsip Pemasaran”. Edisi Kedua Belas. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Hendra Ary Primadi, Hendra (2017) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 111 Banjarbaru. <http://www.akfar-isfibjm.ac.id/>. Karya Tulis Ilmiah (KTI), Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin
- Lina Elfiana Novita Zulfi, Lina (2018) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Borneo Banjarmasin. <http://www.akfar-isfibjm.ac.id/>. Karya Tulis Ilmiah (KTI), Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Writz. 2011. Service Marketing. New Jersey USA: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, Leon G. And Leslie L. Kanuk. 2011. Consumer Behavior. Fifth Edition. New York: Prentice-Hall Inc.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. 2011. Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2014. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI.
- Usfa, Junita Azimatul. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat dan Pemilihan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Konsumen Apotek Arroz Farma 24 Pringsewu). Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Yulia, Prima Roza. 2016. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus di Kota Depok). Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian

di Apotek, Jurnal Kefarmasian

Indonesia, 6(1): 39-48.