

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Semarang Timur Tahun 2022

Wulan Kartika Sari <sup>a, 1\*</sup>, Yustisia Dian Advistasari <sup>b, 2</sup>, Erna Prasetyaningrum <sup>c, 3</sup>

<sup>a, b, c</sup> Sekolah Tinggi Farmasi, Yayasan Farmasi Semarang, 50199

<sup>1</sup> wulankartika06@gmail.com\*; <sup>2</sup>yusti.advistasari@gmail.com; <sup>3</sup>ernaprasetyaningrum@gmail.com

\*korespondensi penulis

| INFO ARTIKEL   | ABSTRAK  |
|--|--|
| Sejarah artikel :<br>Diterima :<br>11-11-2022<br>Direvisi :<br>06-01-2023<br>Disetujui :<br>18-01-2023 | <p>Apotek sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan di masa pandemi Covid-19 memegang peranan penting untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pasien, apabila terjadi kelalaian dalam pelayanan maka akan berdampak buruk bagi pasien dan penyedia jasa layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat tercapai apabila pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan apotek dan kepuasan pasien di apotek wilayah Semarang Timur pada tahun 2022. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif menggunakan tehnik <i>purposive sampling</i>. Sampel yang digunakan yakni 202 responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian apotek di wilayah Semarang Timur, dan data primer yang digunakan adalah lembar kuisioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data kemudian diolah menggunakan SPSS dengan uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan apotek di wilayah Semarang Timur di Tahun 2022 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan dari sisi keterampilan, pengetahuan, keakuratan petugas kefarmasian dalam menyampaikan informasi yang disampaikan serta apotek mampu menjamin keaslian mutu obat yang diberikan kepada pasien atau responden.</p>  |
| <b>Kata kunci:</b><br>Apotek<br>Kualitas Pelayanan<br>Kepuasan Pasien<br>Semarang Timur                |  |
| <b>Key word:</b><br>Pharmacy<br>Service Quality<br>Patient Satisfaction<br>East Semarang               | <b>ABSTRACT</b><br><p>Pharmacy as one of the health service providers during the Covid-19 pandemic plays an important role in providing optimal quality of service to patients, if negligence occurs in service it will have a negative impact on patients and health service providers. The level of patient satisfaction as the recipient of health services can be achieved if the patient gets health services as expected. The purpose of this study was to determine the quality of pharmacy services and patient satisfaction in pharmacies in the East Semarang region in 2022. The research conducted was a non-experimental study with a descriptive research design using a <i>purposive sampling technique</i>. The sample used was 202 respondents who received pharmacy services in the East Semarang region, and the primary data used was a questionnaire on service quality and patient satisfaction. The data was then processed using SPSS with the <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) test. Based on the results of the study, it shows that the quality of pharmacy services in the East Semarang region in 2022 has a positive and significant effect on patient satisfaction. Patients are satisfied with the quality of service in terms of skills, knowledge, accuracy of pharmacists in conveying the information conveyed and the pharmacy is able to guarantee the authenticity of the quality of the drugs given to patients or respondents.</p> <p>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC-BY-SA</a> license.</p>  |

## Pendahuluan

Apotek merupakan unit pelayanan kesehatan kefarmasian terdekat dengan lingkungan masyarakat dan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan optimal terutama di masa pandemi covid 19 yang sudah dua tahun ini menjadi wabah dunia. *Coronavirus diseases* 2019 atau yang lebih dikenal dengan Covid-19 yakni jenis penyakit baru yang penyebarannya melalui virus serta dapat menyerang di semua manusia tanpa ada batasan usia yang terinfeksi (Idris et al., 2020).

Hal terpenting untuk menghindari penyebaran virus yang lebih luas yakni penyediaan pelayanan kefarmasian berupa obat, peningkatan hygiene, sanitasi diri dan keluarga serta pelayanan informasi obat kepada pasien. Apotek merupakan lini terdepan dalam pendistribusian obat dari industri farmasi. Industri farmasi yang ada di Indonesia lebih dari 24% mendistribusikan obat yang diproduksi kepada apotek (Sampurno, 2011). Apotek sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kefarmasian kepada masyarakat diharapkan mampu menyediakan berbagai macam sediaan farmasi (obat, bahan obat), alat kesehatan serta bahan medis habis pakai yang bermutu, bermanfaat, sesuai dengan tingkat keamanan penggunaan serta terjangkau oleh masyarakat (Menkes RI, 2016). Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Menkes RI, 2014). Praktek kefarmasian berkaitan erat dengan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat yakni suatu pelayanan langsung yang bertanggungjawab kepada pasien dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan masyarakat yang optimal

(Meila, 2020)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran yang semakin meningkat pesat menggeser *positioning* pelayanan medis yakni pengelolaan obat (*Drug Oriented*) menjadi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) secara menyeluruh kepada pasien (Anggraeni Feby, 2022). Perubahan orientasi pelayanan kefarmasian tersebut menuntut petugas kefarmasian di Apotek (Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian) untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan pasien yakni orientasi pelayanan dalam penggunaan obat

yang rasional kepada pasien sehingga mampu (Putri, 2017) memenuhi kriteria 6 T yakni (1) Tepat Pasien, (2) Tepat Waktu, (3) Tepat Obat, (4) Tepat Cara, (5) Tepat Dosis, (6) Tepat Dokumentasi (Kuntarti, 2014). Standard Pelayanan Kefarmasian di Apotek menuntut Apoteker yang bertanggungjawab dalam pelayanan untuk meminimalisir adanya kesalahan pengobatan kepada pasien (*medication error*) selama proses pelayanan sehingga dapat dilakukan tindakan awal yakni melakukan identifikasi atau skrining pelayanan resep dan obat di apotek, melakukan tindakan pencegahan, serta mengatasi permasalahan terkait dengan obat (*drug related problems*), masalah farmakoekonomi dan farmasi social (*socio pharmacoeconomy*) (Menkes RI, 2016).

Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian harus mampu mengembangkan dan meningkatkan sikap, perilaku, pengetahuan dan keterampilan sehingga dapat berinteraksi secara langsung dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang menjadi tolak ukur dalam keberlangsungan suatu perusahaan, kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien sehingga pasien yang merasakan kepuasan tidak hanya antara penjual dan pembeli melainkan hubungan setia sebagai mitra atau rekan bisnis yang diharapkan dapat berlangsung dalam jangka waktu yang lama (Sari Wulan K & Riva'i Alimuddin R, 2015). Pasien yang merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah melebihi dari harapannya maka akan mengevaluasi purna beli yang dipilihnya yakni *outcome* hasil evaluasi sama, melebihi dari harapan pasien, atau memberikan ketidakpuasan dari harapan pelanggan (Richard L., 1999).

Pasien yang sudah melakukan pembelian dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka dapat melakukan pembelian kembali di apotek yang sama dapat pula merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga dan orang-orang terdekat. Berdasarkan penelitian dari Putri (2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif yang memiliki makna apabila terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan terjadi peningkatan terhadap kepuasan

yang dirasakan oleh pasien. Ketika apoteker, tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga mampu diterima oleh pasien maka nilai kepuasan dari konsumen pengguna jasa layanan apotek juga akan meningkat.

Faktor yang memiliki pengaruh pada kepuasan pasien diantaranya kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya (Meila, 2020). Pendekatan kualitas layanan yang menjadi pedoman dalam penelitian pemasaran yakni model SERVQUAL (Service Quality). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*Service Quality*) yakni :

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) yakni fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik karyawan, alat atau sarana komunikasi
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan perusahaan (apotek) dalam memberikan pelayanan (jasa) yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat atau tepat waktu kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*) yakni pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.
- e. Empati (*Empathy*) yakni bentuk perhatian dan kepedulian yang bersifat tulus, pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan atau harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985).

Perbedaan atau adanya nilai selisih dari masing masing dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan dihitung dengan mengurangi dari skor kinerja yang diperoleh dalam hasil kuisioner kualitas pelayanan dengan skor yang diharapkan oleh pasien dalam pengisian kuisioner (Yousapronpaiboon & Phondej, 2014). Selisih hasil dari pengukuran kualitas pelayanan yang bernilai positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pasien sebaliknya jika selisih bernilai negatif menunjukkan pelayanan yang diberikan petugas kefarmasian tidak sesuai dengan harapan pasien atau pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan (Sharabi & Davidow, 2010).

Kualitas pelayanan merupakan landasan paling utama dalam menciptakan kesetiaan sehingga terjadi pengulangan penggunaan layanan (loyalitas layanan) dengan variabel hasil yakni kepuasan pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan (Caruana, 2002)

## Metode

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian non eksperimental menggunakan rancangan penelitian deskriptif yang berfungsi untuk memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti yakni kualitas pelayanan apotek terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna layanan (Sugiyono, 2007). Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling* yakni teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan atau masalah) dalam penelitian (Sari et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan di apotek wilayah Semarang Timur yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai Juli 2022. Sampel atau data primer yang digunakan adalah lembar kuisioner kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna layanan apotek. Penentuan banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan tabel *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kepercayaan 95%. Jumlah populasi sebanyak 480 sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 202 pasien sebagai responden yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti, melalui pendekatan kuantitatif (Ghozali, 2011). Batasan responden yang memenuhi kriteria inklusi yakni :

1. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan apotek
2. Berusia 15 th sampai 65 th, dapat memahami makna yang ada dalam kuisioner yang diberikan.
3. Pasien kooperatif, mampu berkomunikasi dengan baik dan telah menandatangani *Informed Consent* dan bersedia melakukan pengisian kuisioner tanpa paksaan.

Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini yakni

1. Masyarakat yang tidak pernah menggunakan jasa layanan apotek
2. Masyarakat yang tidak bisa membaca, menulis, dan mengalami gangguan kejiwaan.

### 3. Masyarakat yang tidak berkenan mengisikan kuisisioner

Data primer yang dikumpulkan pada penelitian ini yakni menggunakan lembar kuisisioner meliputi data karakteristik responden (nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan). Pertanyaan dalam kuisisioner ini mengacu pada kuisisioner yang sudah dilakukan uji validitasnya (Sari Wulan K & Riva'i Alimuddin R, 2015). Dimensi dalam kualitas layanan (tangibles atau bukti fisik 5 pertanyaan, reliability atau kehandalan 6 pertanyaan, responsiveness atau daya tanggap 6 pertanyaan, assurance atau jaminan 5 pertanyaan, empathy atau empati 5 pertanyaan) dan kepuasan pasien (5 pertanyaan). Masing masing pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan skala *Likert* dengan 5 skala dimulai dengan skor 1 sampai 5 (Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (PS), Cukup (C), Puas (P) dan Sangat Puas (SP)). Data penelitian kemudian diolah menggunakan *software IBM SPSS* versi 23 dengan uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di apotek wilayah Semarang Timur tahun 2022 menggunakan alat bantu kuisisioner yang diisikan oleh responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Responden dalam penelitian ini sebanyak 202 dengan karakteristik responden dalam penelitian meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Hasil pengujian karakteristik reponden sebagai berikut ;

**Tabel I.** Karakteristik Responden

| Karakteristik        | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------|-----------|----------------|
| <b>JENIS KELAMIN</b> |           |                |
| Laki Laki            | 93        | 46             |
| Perempuan            | 109       | 54             |
| <b>USIA</b>          |           |                |
| 15-25 th             | 24        | 11,9           |
| 26-35 th             | 73        | 36,1           |
| 36-45 th             | 52        | 25,7           |
| 46-55 th             | 33        | 16,3           |
| 56-65 th             | 20        | 9,9            |
| <b>PENDIDIKAN</b>    |           |                |
| SMP                  | 2         | 1              |
| SMA                  | 157       | 77,7           |
| D3                   | 14        | 6,9            |
| S1                   | 28        | 13,9           |
| S2                   | 1         | 5              |
| <b>PEKERJAAN</b>     |           |                |
| Kuliah/Sekolah       | 12        | 5,9            |

|                      |     |      |
|----------------------|-----|------|
| Tidak Bekerja/Ibu RT | 49  | 24,3 |
| Swasta               | 119 | 57,9 |
| Wiraswasta           | 16  | 7,9  |
| PNS/POLRI            | 8   | 4,0  |

Tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin yang melakukan pengisian kuisisioner sebagian besar adalah perempuan (54%) dikarenakan perempuan memiliki perhatian lebih kepada keluarga, lebih cekatan, lebih teliti, dan memiliki kesabaran dalam pengisian kuisisioner. Perempuan juga dianggap memiliki perhatian, kepekaan dan kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan sekitarnya. Perempuan juga memiliki peran yang lebih dalam hal kesehatan terhadap diri dan keluarganya (Muharni et al., 2023).

Rentang usia terbanyak yakni 26-35 th (36,1%) dengan kategori dewasa, dimana responden sudah dapat mengambil keputusan pengobatan dengan bijak, memiliki pola pikir dan daya tangkap yang baik dari pengetahuan yang sudah diperoleh. Pada rentang usia ini responden mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat serta memiliki intelektual dan kemampuan verbal yang baik. Latar belakang pendidikan sebagian besar yakni SMA (77,7%), tingkat pendidikan responden akan berpengaruh pada pengetahuan responden mengenai kualitas pelayanan apotek dan kepuasan yang diperoleh. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin mudah menerima informasi (Octasari & Mangunwijaya, 2019). Responden memiliki pekerjaan terbanyak yakni swasta yakni pekerjaan yang banyak berorientasi di sektor ekonomi di berbagai bidang sebesar (57,9%), ini sesuai dengan lokasi penelitian dimana apotek yang menjadi tempat penelitian berada di lingkungan yang padat penduduk dengan berbagai macam usaha yang ada di lingkungan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik gambaran kinerja petugas pelayanan kefarmasian sesuai dengan standart atau aturan yang sudah ditetapkan apotek kepada konsumen atau penggunaan jasa layanan (Tjiptono, 2008). Data kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna jasa apotek di wilayah semarang timur menggunakan skala likert kemudian diolah menggunakan analisis regresi *IBM SPSS Statistic versi 23* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) meliputi tampilan fisik apotek yang terlihat

rapi, kondisi ruang tunggu yang nyaman, penataan ruang apotek yang rapi, penampilan petugas apotek yang bersih dan rapi serta kelengkapan ketersediaan obat. Dari hasil pengujian yakni tidak terdapat pengaruh antara bukti fisik sig  $0,691 > 0,05$  yang berarti dimensi bukti fisik (*Tangible*) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyapradana Aria, Anjarini Ary Dwi (2020) yakni pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menyimpulkan bahwa dimensi bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Responden dapat beranggapan bahwa bukti fisik bukan merupakan faktor pendukung pada kualitas pelayanan terdapat faktor pendukung lain yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di apotek.

Pada dimensi kehandalan (*Reliability*) meliputi pelayanan petugas apotek dalam memberikan obat dengan cepat, melayani pasien dengan ramah dan senyum, penjelasan mengenai aturan dan cara pemakaian obat yang tepat, penulisan etiket dengan jelas dan akurat, serta mudah dipahami, petugas apotek memberikan obat kepada pasien dalam keadaan baik (sesuai kemasan aslinya) serta harga obat yang wajar atau sesuai. Dari hasil pengujian kehandalan (*Reliability*) menunjukkan sig  $0,235 > 0,05$  yang berarti kehandalan (*Reliability*) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angely et al., (2019) bahwa kehandalan merupakan kemampuan karyawan memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memenuhi harapan konsumen dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat, pada penelitian ini kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) meliputi kesiapan petugas dalam melayani konsumen, penyampaian informasi yang mudah dimengerti, pelayanan resep yang cepat (terutama untuk resep racikan yakni serbuk bagi dan sirup), kemampuan melayani keluhan pasien serta memberikan solusi, kemampuan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien mengenai obat yang didapatnya serta

penyampaian solusi mengenai obat yang diresepkan oleh dokter apabila terjadi ketidaksesuaian dengan permintaan pasien. Dari hasil pengujian daya tanggap (*Responsiveness*) sig  $0,075 > 0,05$  yang berarti daya tanggap (*Responsiveness*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap merupakan kemauan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat mengenai keluhan pelanggan. Dalam penelitian ini karyawan dinilai kurang tanggap dalam menerima keluhan pasien.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) meliputi kualitas obat yang diberikan bermutu dan sesuai dengan aslinya, pengetahuan petugas apotek mengenai obat-obatan, keakuratan petugas apotek dalam pembacaan resep dokter dan kejelasan informasi yang disampaikan petugas sehingga mudah dipahami oleh pasien. Dari hasil pengujian dimensi jaminan (*Assurance*) menunjukkan sig  $0,03 < 0,05$  yang berarti jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Anggraeni Feby, (2022) menyampaikan bahwa empati adalah kemudahan dalam melakukan komunikasi, hubungan yang baik dengan pasien, kemampuan memahami pasien. Empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Dimensi Empati (*Emphaty*) meliputi perhatian yang tulus dari petugas apotek kepada konsumen, pelayanan tanpa memandang status sosial ekonomi pasien, petugas apotek yang memahami kebutuhan pasien, konsumen yang merasa nyaman saat menunggu obat serta kinerja petugas apotek yang tidak membiarkan pasien menunggu lama. Dari hasil pengujian dimensi empati (*Emphaty*) menunjukkan sig  $0,01 < 0,05$  yang bermakna empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian memiliki anggapan atau asumsi bahwa dimensi daya tanggap dan empati memiliki pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan ketiga dimensi lainnya. Daya tanggap dan empati memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien penerima jasa layanan apotek di wilayah Semarang Timur di tahun 2022.

Dari hasil pengujian Anova kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien menggunakan uji F menunjukkan bahwa  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan secara bersama sama terhadap kepuasan pasien. Nilai positif menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek yang meningkat maka harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan juga akan terpenuhi. Jika pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar pasien juga tidak akan kembali ke apotek (Necati Mehmet, 2020).

### Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan di apotek wilayah Semarang Timur di tahun 2022 terhadap kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh secara bersama sama variabel kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien di apotek wilayah Semarang Timur pada tahun 2022. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Hasil analisis ini didukung pula dari nilai  $R^2$  0,664 yang bermakna kemampuan kelima dimensi dalam kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66,4% sedangkan sisanya 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial variabel kualitas pelayanan dengan dimensi bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hanya dimensi jaminan dan empati yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### Daftar Pustaka

- Angely, G., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 51.
- Anggraeni Feby, R. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Kosumen di Apotek Biomedika Soreang Periode Bulan Mei 2021. *Cerdika, Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 183–190. <https://doi.org/DOI:10.36418/cerdika.v2i2.334>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The

effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7–8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>

- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Idris, A. M., Mustakim, M., Fajrini, F., & Latifah, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470–479. <https://doi.org/10.33024/jdk.v9i4.3212>
- Kuntarti. (2014). Tingkat Penerapan Prinsip ‘Enam Tepat’ Dalam Pemberian Obat Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(1), 19–25. <https://doi.org/10.7454/jki.v9i1.155>
- Meila, O. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>
- Menkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014. *Jakarta, Kemetrician Kesehatan RI*, 1–33. [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/pruduk\\_hukum/PMK No. 35 ttg Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/pruduk_hukum/PMK No. 35 ttg Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.pdf)
- Menkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016: Vol. I*. <http://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/kepmenkes189-menkes-sk-iii-20062006kebijakan-obat-nasional/>
- Muharni, S., Zur, M., & Aryani, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru*. 4(1).
- Mulyapradana Aria, Anjarini Ary Dwi, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. *Jesya, Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 3(1),

- 26–38.  
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Necati Mehmet, A. O. et al. (2020). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: Sport and Health Centers in North Cyprus. *Journal of Yasar University*, 16(December), 40–50.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1381024>
- Octasari, P. M., & Mangunwijaya, P. K. (2019). *Ada Hubungan Antara*. 7–12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.  
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- 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>
- Richard L., O. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, Vol. 63(Special Issue), 33–44.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Whence-Consumer-Loyalty-Oliver/b6f5f6ac4424aa90844ab9fade2c48cd74a6c43f>
- Sampurno. 2011. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sari, S. U., Ramadhiani, A. R., Indriani, O., & ... (2022). Hubungan Karakteristik Terhadap Pengetahuan Tentang Dagusibu (Dapatkan, Gunakan, Simpan, Buang) Obat Antibiotik pada Masyarakat Desa Ngestiboga I Kecamatan Jayaloka Sumatera Selatan. *Lambung Farnasi, Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 3(2), 139–143.  
<http://journal.ummat.ac.id/index.php/farmasi/article/view/8188%0Ahttps://journal.ummat.ac.id/index.php/farmasi/article/download/8188/pdf>
- Sari Wulan K & Riva'i Alimuddin R. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Persepsi Harga, Dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper*, 60.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sharabi, M., & Davidow, M. (2010). Service quality implementation: problems and solutions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 189–205.  
<https://doi.org/10.1108/17566691011057357>
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 352-354.
- Tjiptono, (2008), Strategi Pemasaran, Edisi 3, Yogyakarta. Andi Offset
- Yousapronpaiboon, K., & Phondej, W. (2014). *Measuring Pharmacy Service Quality of Public Hospitals in Thailand*. August, 1–13.