

ANALISIS PENGARUH CITRA APOTEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI DI APOTEK ASTU PEDAN KLATEN)

Siti Ma'rufah¹⁾, Wuri Anjar Hidayah²⁾

^{1,2}Program Studi D3 Farmasi Politeknik Indonusa Surakarta

^{1,2}Jl. Palem No. 8, Jati, Cemani, Sukoharjo, Surakarta

Email: ²wurianjarhidayah@gmail.com

Abstrak

Pembangunan suatu bangsa tidak dapat dipisahkan pokok, yaitu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan lain yang tidak kalah pentingnya yaitu kebutuhan akan hiburan dan kesehatan. Peningkatan akan kebutuhan kesehatan tidak akan bermakna apabila tidak diimbangi oleh ketersediaan obat yang memadai dan mudah diperoleh. Apotek adalah salah satu sarana yang dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut. Seiring banyaknya jumlah penduduk serta kesadaran akan kebutuhan kesehatan, masyarakat mengharapkan apotek bukan hanya sekedar melayani dengan baik dan tepat, namun juga menghadirkan produk yang lengkap dengan harga yang terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah apotek astu pedan klaten. Data dalam penelitian ini diperoleh dari 100 responden yang berusia 18 tahun dan telah bertransaksi lebih dari satu kali di Apotek Astu Pedan Klaten. Wawancara dilakukan terhadap 10 responden. Pengelolaan data menggunakan spss versi 16, dengan uji validitas dan realibilitas, analisis deskriptif, dan uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara variabel produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Astu Pedan Klaten. Hal ini dapat dijadikan tolak ukur kepuasan konsumen di Apotek Astu Pedan Klaten pada khususnya dan apotek lain pada umumnya.

Kata kunci: apotek, pelayanan, produk, harga, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu bangsa tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan pokok, yaitu kebutuhan sandang, kebutuhan pangan, dan kebutuhan papan. Kebutuhan lain yang tidak kalah pentingnya yaitu kebutuhan akan hiburan dan kebutuhan kesehatan. Kesehatan adalah salah satu kebutuhan pokok untuk mewujudkan manusia yang sehat dan berkualitas. Oleh karenanya perlu ada kebijakan pemerintah berkaitan dengan ketersediaan obat oleh masyarakat.

Apotek merupakan bentuk fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang semula jumlahnya terbatas dan sulit dijangkau masyarakat, saat ini menjadi sangat mudah serta jumlahnya meningkat dengan pesat. Bagi masyarakat hal ini berdampak positif serta sangat menguntungkan karena masing-masing apotek berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan harga yang bersaing, sehingga

masyarakat atau konsumen akan mudah beralih dari apotek satu ke apotek lain.

Seiring banyaknya jumlah penduduk serta kesadaran akan kebutuhan yang layak sebagai pengaruh pola kemajuan pola pikir serta perilaku penduduk indonesia, masyarakat mengharapkan apotek bukan hanya sekedar melayani dengan baik dan tepat, baik resep ataupun kebutuhan yang dibutuhkan, tapi juga berharap tidak adanya hambatan atau kekecewaan karena adanya obat yang kosong pada apotek akibat rendahnya tingkat ketersediaan atau kurangnya fasilitas yang tersedia hingga tidak dapat menciptakan suasana nyaman dan aman pada pasien sebagai konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien. Kuesioner

yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, jumlah pertanyaan dalam kuesioner ini ada 10. Kriteria pemberian skor untuk alternatif jawaban untuk setiap item sebagai berikut: (1) skor 4 untuk jawaban sangat setuju, (2) skor 3 untuk jawaban setuju, (3) skor 2 untuk jawaban tidak setuju, (4) skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden, untuk memperoleh jawaban dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam metode wawancara ini berupa pertanyaan terbuka, penulis memberikan pertanyaan kepada responden untuk memperdalam informasi yang terkait dengan penelitian tersebut, jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam suara.

Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mencari informasi melalui buku, kajian teoritis, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, dapat juga berupa hasil penelitian sebelumnya untuk membentuk landasan teori dalam penelitian ini.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang termasuk dalam penelitian deskriptif non eksperimental yang berupa penelitian survey dengan menggunakan penyebaran kuisisioner ke responden. Sedangkan penelitian survei adalah pengumpulan informasi secara sistematis dari responden dengan maksud untuk memahami aspek perilaku dari responden berdasarkan kuisisioner yang telah disusun.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian yaitu bulan April-Mei 2018 ini meliputi kegiatan persiapan sampai penyusunan laporan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Apotek Astu, alamat Jl. Ronggowarsito No.5, di Dukuh Poloharjo, Desa Sobayan, Kecamatan Pedan.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Apotek Astu dengan jumlah dengan jumlah sampel yang diambil yaitu 100 orang. Sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti berikut ini:

- Umur diatas 18 tahun
- Jenis kelamin perempuan atau laki-laki
- Tingkat pendidikan minimal SMA
- Minimal dua kali berkunjung dan melakukan transaksi
- Konsumen Apotek Astu Pedan Klaten yang bersedia mengisi kuesioner

Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 16, data yang digunakan adalah data kualitatif. Jumlah populasinya rata-rata perhari ada 500 populasi oleh karena itu agar sample yang diambil dapat representatif dan mewakili populasi. Menurut Purba (1996) jumlah sample minimal ditentukan dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \dots\dots\dots(1)$$
$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$
$$n = \frac{3,8416}{4(0,01)}$$
$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$
$$n = 96,04$$

n= 96,04 atau 97, dan dibulatkan menjadi 100

Keterangan :

N = jumlah sampel

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95%= 1,96)

Moe = Margin of Error Max, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi sebesar 10%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi responden adalah uraian dari identitas responden sesuai sample penelitian yang digunakan. Kuesioner berjumlah 140 dibagikan kepada setiap responden yang memenuhi kriteria inklusi, dimana kuesioner yang dibagikan langsung diisi dan dikembalikan pada peneliti saat itu juga. Data yang diperoleh dari kuesioner berupa data demografik, meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase (%) |
|-------|---------------|--------|----------------|
| 1 | Laki-laki | 37 | 37 |
| 2 | Perempuan | 63 | 63 |
| Total | | 100 | 100 |

Diketahui bahwa dari 100 responden terdiri dari 37% responden laki-laki dan ada 63% responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya presentase pada perempuan disebabkan karena perempuan lebih konsumtif dibandingkan dengan laki-laki.

Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan responden di klasifikasikan menjadi tiga kelompok yaitu mahasiswa, PNS (guru, dosen, dll), wirausaha dan lainnya yang merupakan pernyataan terbuka dimana responden dapat mengisi pekerjaannya bila tidak termasuk dalam ketiga kelompok dalam pilihan yang disediakan.

Tabel 2. Karakteristik responden menurut pekerjaan

| No. | Pekerjaan | Jumlah | Presentase (%) |
|-------|-----------------------|--------|----------------|
| 1 | Wirausaha | 10 | 10 |
| 2 | Mahasiswa | 9 | 9 |
| 3 | PNS (Guru, dosen dll) | 26 | 26 |
| 4 | Lainnya: | | |
| | a. Perawat | 6 | 6 |
| | b. Bidan | 14 | 14 |
| | c. Petani | 4 | 4 |
| | d. Polisi | 12 | 12 |
| | e. IRT | 19 | 19 |
| Total | | 100 | 100 |

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa status pekerjaan responden sebagian besar sebagai PNS yaitumencapai 26%, kemudian sebagai ibu rumah tangga sebesar 19%, kemudian sebagai bidan sebesar 14%, lalu sebagai polisi sebesar 12%, sebagai wirausaha 10%, sebagai mahasiswa sebesar 9%, sebagai perawat seberar 6%, sebagai petani sebesar 4%. Dari hasil presentase di atas menunjukkan bahwa Apotek Astu Pedan Klaten didatangi oleh semua kalangan dengan berbagai macam sttus pekerjaan.

Uji Validitasi dan Realibilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis maka masing-masing item yang akan digunakan untuk mengukur variabel dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas untuk memastikan apakah alat ukur tersebut valid. Valid artinya ketepatan mengukur atau dengan kata lain alat ukur tersebut tepat menguor variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Pada penelitian ini, uji validitas menggunakan 40 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti.

Metode yang digunakan yaitu uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) atau dikenal dengan sebutan analisis faktor. Beberapa uji yang dapat dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel.

Yang kedua dengan uji *Kaiser-Mayer-Olkin-Measure of Sampling* (KMO) yang digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dengan cara membandingkan besarkoesifisien korelasi yang diamati dengan koefisien parsialnya.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah uji memastikan apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama. Mengukur reliabilitas instrumen penelitian ini adalah uji *Cronbach Alpha* (a). Dalam uji ini, suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai koefisien yang diperoleh >0,60. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan responden sebanyak 40 orang menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,810 untu kualitas pelayanan, 0,667 untuk kepuasan.

Statistik Deskriptif

Analisi deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai variabel-variabel peneliti yang dilakukan. Karena skala yang digunakan adlah skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban maka skor minimal adalah 1 dan maksimal adalah 4. Perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

Nilai indeks

$$= \{(\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F4 \times 4)\} / 4$$

Dimana:

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

Dengan digunakan kriteria tiga kotak (*Three-box method*), maka rentang sebesar 75 dibagi 3 menghasilkan rentang sebesar 25 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks:

25-50 = rendah

51-75 = sedang

76-100 = tinggi

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan empat pertanyaan. Elemen-elemen dari variabel keunggulan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen antara lain : keunggulan pemberian informasi, keunggulan ketepatan waktu, keunggulan daya tangkap, keunggulan sistem pengaman.

Dari hasil perhitungan indeks produk diketahui bahwa nilai indeks untuk variabel produk adalah 82,08. Elemen-elemen dari variabel keunggulan produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen antara lain: keunggulan desain, keunggulan estetika, keunggulan bahan, keunggulan daya tahan, keunggulan fasilitas produk.

Dari hasil perhitungan indeks diketahui bahwa nilai indeks untuk variabel harga adalah 79. Berdasarkan konsep *three box method* dapat disimpulkan bahwa variabel harga bagi responden termasuk dalam kategori tinggi, dari ketiga pernyataan yang ada, pernyataan pertama memiliki nilai indeks tertinggi sementara pernyataan kedua memiliki nilai indeks terendah.

Dari hasil perhitungan indeks diketahui bahwa nilai indeks untuk variabel kepuasan adalah 87,83. Berdasarkan konsep *three box method* dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan bagi responden termasuk dalam kategori tertinggi, dari ketiga pernyataan yang ada, pernyataan pertama memiliki nilai indeks tertinggi sementara pernyataan ketiga memiliki nilai indeks terendah.

Wawancara

Tujuan dilakukannya wawancara untuk menambah informasi dari data kuesioner yang telah didapat. Berikut pertanyaan wawancara yang telah ditentukan peneliti kepada 1 orang yang berumur diatas 18 tahun :

1. Berapa kali anda ke apotek asu pedan klaten?
2. Bagaimana menurut anda pelayanan kefarmasian yang ada di apotek?
3. Bagaimana menurut anda produk kefarmasian yang ada di apotek?
4. Bagaimana menurut anda harga di apotek astu lebih terjangkau dibandingkan apotek lain?
5. Apa saran yang anda berikan ke tenaga kefarmasian di apotek terkait pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada anda untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dari pertanyaan di atas jawaban beberapa responden, memberikan jawaban yang cukup baik. Dari jawaban pertanyaan diatas semua responden menjawab hampir lebih dari dua kali datang ke apotek astu dan dari segi pelayanan nya yaitu hampir semua menjawab sangat baik karyawan nya ramah, cepat dan teliti. Pada pertanyaan bagaimana produk kefarmasian yang ada di apotek astu jawaban responden positif bahwa produk di apotek termasuk lengkap, dari produk obat, alkes serta kosmetik tetapi ada beberapa responden merasa kecewa saat produk yang responden cari sedang kosong, dan diganti dengan merk lain tetapi khasiat sama.

Pada pertanyaan harga di apotek astu lebih terjangkau dibandingkan apotek lain, jawaban responden harganya relatif murah daripada apotek lain, dan responden sering kali bertransaksi di apotek astu pedan klaten. Pada pertanyaan, saran apa yang diberikan ke tenaga kefarmasian di apotek terkait pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada responden untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yaitu:

1. Kualitas pelayanan dipertahankan seperti sekarang, karyawan yang ramah, cepat dan teliti.
2. Produknya dilengkapi, dengan harga yang relatif murah
3. Fasilitas mungkin bisa ditambahkan lampu yang terang sekaligus kipas angin sehingga menimbulkan rasa nyaman dan puas pada konsumen

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Duwi Priyatno. (2008). *Mandiri belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Menteri Kesehatan RI. (2017). Peraturan Menteri Republik Indonesia No 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Jakarta: Depkes RI.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.