



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN APOTEK DI KABUPATEN JEPARA**

*The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Pharmacies
Within Jepara Regency*

Kartikawati Kusumaningrum¹, Ahmad Suriyadi Muslim², Galih Kurniawan³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Kudus

Email: arumkartika355@gmail.com

Abstract

Service quality is one of the important factors that greatly determines a company's success in retaining customers and increasing competitiveness. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction and its implications for purchasing decisions. This study uses a quantitative approach with a causal associative method. The research sample consisted of 400 respondents who were selected purposively according to the criteria of active consumers. The research instrument was a questionnaire with a Likert scale, while data analysis was performed using descriptive statistics and simple linear regression with the help of the SPSS application. Descriptive analysis results show that the average service quality score is in the high category with a value of 117.12 in the range of 85–124, while customer satisfaction has an average of 92.24 in the range of 67–100. The regression test proved that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and impacted purchasing decisions, with a significance value of <0.05 . This indicates that the better the service provided, the higher the level of satisfaction and consumer interest in making purchases. The findings of this study have practical implications for management to maintain and improve service aspects, such as speed and accuracy of service, friendliness of staff, and completeness of supporting facilities. Service quality improvement strategies have proven to be an important factor in strengthening satisfaction and encouraging sustainable purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Purchasing Decision, Consumer Loyalty*

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 400 responden yang dipilih secara purposive sesuai dengan kriteria konsumen aktif. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana melalui bantuan aplikasi SPSS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan nilai 117,12 pada rentang 85–124, sedangkan kepuasan pelanggan memiliki rata-rata 92,24 pada rentang 67–100. Uji regresi membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan berdampak pada keputusan pembelian, dengan nilai signifikansi $<0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan yang

diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan minat konsumen untuk melakukan pembelian. Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen untuk mempertahankan dan meningkatkan aspek pelayanan, seperti kecepatan dan ketepatan layanan, keramahan petugas, serta kelengkapan fasilitas pendukung. Strategi peningkatan kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor penting dalam memperkuat kepuasan dan mendorong keputusan pembelian secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan pembelian, Loyalitas Konsumen*

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam sistem kesehatan masyarakat, tidak hanya sebagai penyedia obat-obatan tetapi juga sebagai sumber informasi dan edukasi mengenai penggunaan obat yang rasional. Apotek di Kabupaten Jepara berperan strategis dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2023), jumlah penduduk Kabupaten Jepara telah mencapai lebih dari satu juta jiwa, yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan dan mendorong pertumbuhan jumlah apotek, sehingga menciptakan persaingan yang semakin ketat di sektor farmasi.

Dalam kondisi persaingan tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, informatif, serta didukung oleh profesionalitas apoteker dan tenaga kefarmasian dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas produk, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses apotek. Penelitian Purnamasari dan Supriyadi (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu apotek.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Thungasal dan Siagian (2019) menemukan adanya hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang berdampak pada peningkatan loyalitas konsumen. Pelayanan yang berorientasi pada pelanggan (*patient oriented*) menjadi pembeda utama bagi apotek dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan berskala besar, sementara kajian mengenai apotek komunitas, khususnya di daerah, masih relatif terbatas. Selain itu, perubahan perilaku konsumen pascapandemi menuntut apotek untuk menyediakan pelayanan yang lebih cepat, aman, dan informatif. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar empiris bagi pemilik dan pengelola apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan serta menyusun strategi yang tepat guna menghadapi persaingan pasar (Ahmad Suriyadi Muslim, Titik Sunarni, & Tri



Murti Andayani, 2020). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara, serta memberikan rekomendasi strategi peningkatan mutu pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-eksperimental dengan rancangan deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara. Penelitian non-eksperimental dilakukan tanpa manipulasi variabel, dengan mengamati fenomena yang terjadi secara alami di lapangan (Warsiti & Rohmah, 2020). Rancangan deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan antarvariabel secara sistematis dan objektif (Rachmad, 2023).

Lokasi penelitian berada di beberapa apotek yang tersebar di Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan, yang dipahami sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan apotek di Kabupaten Jepara yang telah menggunakan layanan apotek minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Jumlah apotek sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total 100 apotek aktif, sehingga diperoleh 80 apotek sebagai lokasi penelitian. Selanjutnya, jumlah responden pelanggan ditentukan menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh total 400 responden, dengan rata-rata lima responden dari setiap apotek.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin, yang disebarkan secara langsung dan melalui media daring (Sugiyono, 2023). Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas Pearson Product Moment dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha, dengan kriteria nilai $\alpha > 0,7$ sebagai indikator reliabilitas instrumen.

Analisis data meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dalam bentuk persentase (Sugiyono, 2010), serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji signifikansi dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 400 pelanggan apotek di Kabupaten Jepara sebagai responden. Berdasarkan distribusi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 202 orang (50,5%), diikuti kelompok usia 18–25 tahun sebanyak 127 orang (31,8%). Kelompok usia 36–45 tahun berjumlah 59 orang (14,8%), sedangkan responden usia 46–55 tahun dan >55 tahun masing-

masing berjumlah 10 orang (2,5%) dan 2 orang (0,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan apotek berada pada usia produktif, yang cenderung memiliki kebutuhan kesehatan yang aktif serta tingkat mobilitas tinggi.

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan jumlah 236 orang (59,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 164 orang (41,0%). Dominasi pelanggan perempuan mengindikasikan bahwa perempuan memiliki tingkat perhatian yang lebih tinggi terhadap kesehatan diri dan keluarga, sehingga lebih sering memanfaatkan layanan apotek.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 161 orang (40,3%), diikuti pendidikan SMA sebanyak 151 orang (37,8%), pendidikan Diploma (D3) sebanyak 70 orang (17,5%), dan pendidikan S2 ke atas sebanyak 18 orang (4,5%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan apotek memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang memungkinkan mereka memberikan penilaian yang lebih rasional terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden paling banyak bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 173 orang (43,3%), diikuti oleh pegawai negeri sebanyak 93 orang (23,3%), pelajar/mahasiswa sebanyak 78 orang (19,5%), dan wirausaha sebanyak 54 orang (13,5%). Responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga berjumlah paling sedikit, yaitu 2 orang (0,5%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa pelanggan apotek didominasi oleh kelompok pekerja aktif yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien.

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,098 ($n = 400$; $\alpha = 0,05$), dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,788 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,863 untuk variabel kepuasan pelanggan. Nilai tersebut berada di atas batas minimum yang dipersyaratkan ($>0,70$), sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara. Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 115,735 + 0,201X$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,201 satuan. Nilai konstanta sebesar 115,735 mengindikasikan bahwa tanpa adanya peningkatan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan tetap berada pada nilai dasar tersebut, namun peningkatan kualitas pelayanan tetap memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,665 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan apotek di Kabupaten Jepara didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya usia 26–35 tahun dan 18–25 tahun. Dominasi kelompok usia ini mengindikasikan bahwa individu usia produktif memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kesehatan, seiring dengan tingginya aktivitas kerja dan tuntutan produktivitas sehari-hari. Kelompok usia ini cenderung lebih proaktif dalam menjaga kesehatan melalui penggunaan obat, vitamin, dan suplemen. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saputri (2019) yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif memiliki tingkat literasi kesehatan yang lebih baik serta kemudahan dalam mengakses informasi kesehatan.

Berdasarkan jenis kelamin, pelanggan perempuan lebih mendominasi dibandingkan laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan diri dan keluarga, serta lebih aktif dalam pengambilan keputusan terkait pembelian obat. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2021) dan Tombeng et al. (2019) yang menyebutkan bahwa perempuan cenderung lebih proaktif dalam perilaku kesehatan dan pencegahan penyakit.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas pelanggan memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi dengan meningkatnya kesadaran kesehatan, kemampuan literasi, serta sikap yang lebih rasional dalam penggunaan obat. Pelanggan dengan pendidikan tinggi cenderung memperhatikan aspek keamanan, ketepatan informasi, dan profesionalitas tenaga farmasi. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Rachmad (2023) serta Rahayu dan Syafe'i (2022) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih layanan farmasi.

Dari sisi pekerjaan, pelanggan apotek didominasi oleh kelompok pekerja aktif, khususnya karyawan swasta dan pegawai negeri. Kelompok ini memiliki intensitas aktivitas dan tingkat stres yang relatif tinggi, sehingga lebih sering membutuhkan layanan apotek untuk pemenuhan kebutuhan obat dan suplemen kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Suhardi et al. (2022) yang menemukan bahwa kelompok pekerja memiliki tingkat konsumsi produk kesehatan yang lebih tinggi akibat kelelahan dan gangguan kesehatan ringan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Temuan ini menegaskan bahwa aspek pelayanan, seperti keramahan, kecepatan, ketepatan informasi obat, serta profesionalitas tenaga farmasi, memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman positif pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Rahayu dan Syafe'i (2022) serta Saputri (2019) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan,



khususnya keandalan, daya tanggap, dan empati, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan apotek. Selain itu, Suhardi et al. (2022) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berpotensi membangun loyalitas pelanggan.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan belum sepenuhnya dominan. Faktor lain seperti harga obat dan ketersediaan produk juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Putri (2021). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan pengelolaan harga dan ketersediaan produk yang kompetitif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya pengelola apotek untuk secara konsisten meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi obat, dan profesionalitas tenaga farmasi, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek di Kabupaten Jepara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasa kebutuhan dan keluhannya diperhatikan dengan baik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pelanggan serta menentukan keberhasilan apotek dalam mempertahankan kepercayaan konsumen.

Meskipun demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti harga obat, ketersediaan produk, dan kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan pengelolaan aspek pendukung lainnya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan di tengah persaingan usaha apotek yang semakin ketat.

Pengelola apotek di Kabupaten Jepara diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kompetensi tenaga farmasi, kecepatan pelayanan, serta ketepatan dan kejelasan informasi obat yang diberikan kepada pelanggan. Tenaga farmasi juga diharapkan mampu mempertahankan sikap profesional, ramah, dan empatik dalam melayani pelanggan guna membangun kepercayaan serta loyalitas jangka panjang. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain, seperti harga, ketersediaan produk, dan loyalitas pelanggan, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan apotek.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Suriyadi Muslim, Titik Sunarni, Tri Murti Andayani. (2020). Evaluasi



- Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada Apotek Xx Yogyakarta Tahun 2019. *Media Ilmu Kesehatan, Vol 9, No 2*, 164-171.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Kesehatan Kabupaten Jepara 2023.
- Purnamasari & Supriyadi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 8(2)*, 145-158.
- Putri, Y. M., Utomo, H., & Mar'ati, F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Di Grand Wahid Hotel Salatiga. *Among Makarti: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 14(1)*, 47–59.
- Rachmad, Y. Z. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 12(8)*, 45–55.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 5(2)*, 2192–2207.
- Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Cover Age: Journal Strategic Communication, 10(1)*, 25–38.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI), 31(2)*, 31–41.
- Thungasal, C. E., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *AGORA, 7(1)*, 121–131.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. . . *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(1)*, 891–900.
- Warsiti, & Rohmah, I. (2020). Intervensi Kesiapan Ibu Berbasis Spiritual Terhadap Maternal Confident Pada Ibu Muda Di Kecamatan Dukun Magelang Jawa Tengah. *Urecol, 11*, 1–9.