

# **HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI APOTEK ASKIA BOGOR**

**Karuma Barza A.<sup>1\*</sup>, Dian Puspaningrum<sup>2</sup>, Sri Handayani<sup>3</sup>**

1. Program Studi Farmasi Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi Bogor
2. Apotek Askia
3. Mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi Bogor

Korespondensi: karumabarza.apt@gmail.com

## **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian di apotek merupakan pelayanan yang bertanggungjawab kepada setiap pelanggan yang melakukan transaksi di apotek dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas berpotensi memotivasi keputusan pembelian di Apotek. Penelitian ini bertujuan untuk dapat melihat hubungan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian dengan keputusan pembelian pelanggan di Apotek Askia Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada 99 sampel menggunakan teknik purposive sampling dalam pengambilan datanya. Data dianalisis dengan uji korelasi *Somers'd*. Data hasil uji Somers'd menunjukkan nilai p-value  $0,017 < 0,05$  yang mengindikasikan terdapat hubungan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan kefarmasian dengan keputusan pembelian pelanggan di Apotek Askia Bogor. Nilai koefisiensi Somers'd mendeskripsikan keeratan hubungan yang rendah dan searah dengan nilai 0,249.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Keputusan Pembelian, Apotek

## **ABSTRACT**

Pharmaceutical services in pharmacy are direct services that are responsible to every customer who makes transactions at the pharmacy with the aim to improving the quality of patient health. Quality of pharmaceutical services have the potential to motivate buying decisions at pharmacy. This research aims to see the relationship between the level of quality of pharmaceutical services and customer buying decisions at the Apotek Askia Bogor. This research is a quantitative descriptive study by administering questionnaires to 99 samples using purposive sampling techniques in collecting data. The data obtained were analyzed using Smors'd correlation test. Somers'd test data shows the p value of  $0.017 < 0.05$  which indicates that there is a significant relationship between the level of pharmaceutical service quality and customer buying decisions at the Apotek Askia Bogor. The Somers'd coefficient value of 0.249 describes the closeness of the relationship as low and in the same direction.

**Keywords:** Pharmaceutical Service Quality, Buying Decisions, Pharmacy

## PENDAHULUAN

Dewasa ini seiring dengan semakin banyaknya lulusan tenaga profesi apoteker dan semakin mudahnya proses perizinan apotek, membuat pertumbuhan apotek baru semakin pesat. Hal tersebut tentunya akan diikuti dengan tuntutan kualitas pelayanan dari masyarakat sehingga terjadi pergeseran yang awalnya apotek-apotek cenderung bersaing harga namun saat ini mulai bergeser kepada persaingan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

Bergesernya pola kompetisi bisnis apotek membuat masyarakat memiliki pertimbangan lebih banyak dalam memutuskan dimana mereka membeli produk farmasi.

Menurut Helga Drumond (2003) mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan keputusan pembelian dapat bermanfaat untuk penentuan strategi penjualan dengan target pasar yang tepat. Kualitas pelayanan jasa tidak terpisah dari lima dimensi yaitu: bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini melibatkan seluruh pelanggan Apotek Askia Bogor yang melakukan transaksi dan kemudian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi 10% untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan.

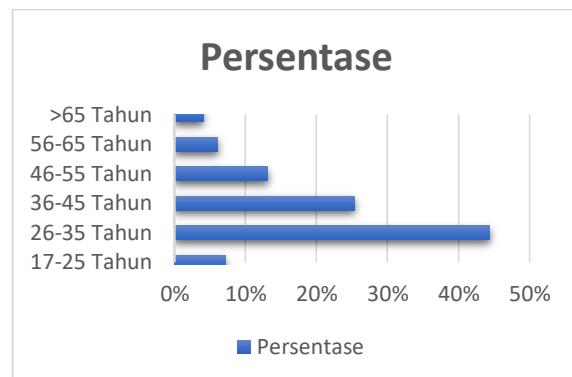
Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 99 responden yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sebagai metode pengambilannya.

Kriteria inklusi penelitian ini yaitu pelanggan berusia di atas 17 tahun yang melakukan transaksi minimal dua kali di Apotek Askia. Kriteria eksklusi penelitian ini yaitu pelanggan yang mengisi kuesioner tidak lengkap.

Data primer penelitian ini diukur dengan skala Likert interval 1-4. Tujuan dilakukan uji pendahuluan yaitu uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner penelitian pada 30 responden dengan hasil nilai  $r$  hitung  $> 0,361$  dan nilai Cronbach Alpha 0,968. Menurut Riduwan & Akdon (2010) metode uji korelasi *Somers'd* digunakan sebagai metode analisa data penelitian untuk menentukan hubungan antara variabel yang bersifat simetris.

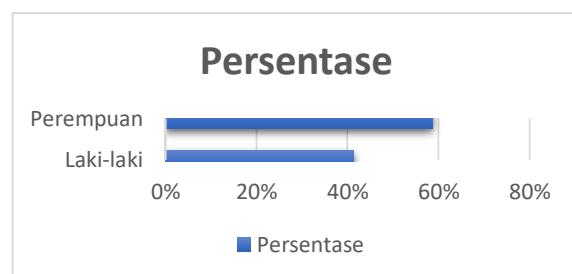
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat



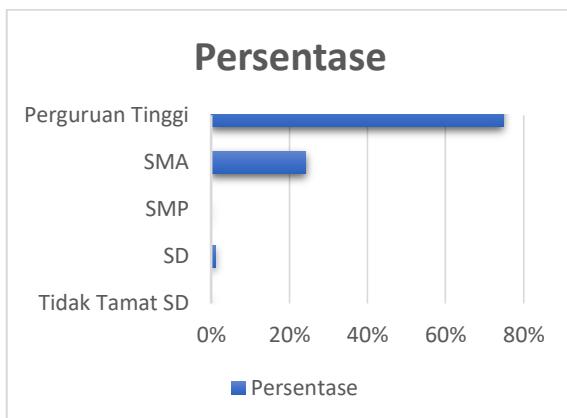
Gambar 1. Persentase Usia Responden

Dari 99 responden yang didapatkan di Apotek Askia, menunjukkan bahwa pelanggan Apotek Askia di dominasi pada generasi Y dan Z yang lahir pada rentang tahun 1965-1995, hal ini diduga berkaitan dengan *brand positioning* dari Apotek Askia yang menggunakan pendekatan edukatif sehingga dinilai sesuai dengan generasi Y dan Z yang memiliki kecenderungan kritis tentang kualitas proses transaksi jual beli.



Gambar 2. Persentase Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Penduduk Kelurahan sekitar Apotek Askia pada tahun 2021 dimana penduduk berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki, di samping itu menurut dr. Adhiatma Gunawan menunjukkan bahwa perempuan memiliki kepedulian kesehatan yang lebih tinggi daripada laki-laki sehingga memiliki potensi perilaku swamedikasi lebih besar dilakukan oleh perempuan.



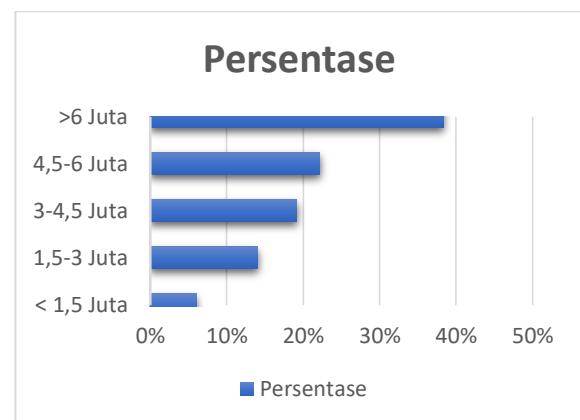
Gambar 3. Persentase Pendidikan Akhir Responden

Pendidikan akhir mempengaruhi perilaku belanja seseorang dimana masyarakat dengan pendidikan tinggi lebih kritis dalam pertimbangan kualitas layanan suatu produk dan jasa. Dalam hal ini Apotek Askia berorientasi terhadap perilaku swamedikasi yang berkualitas sehingga hal ini diduga mempengaruhi profil pelanggan yang didominasi dengan lulusan perguruan tinggi.



Gambar 4. Persentase Pekerjaan Responden

Kota Bogor merupakan kota penyangga dimana banyak penduduknya bekerja di DKI Jakarta, ditambah dengan lokasi Apotek Askia yang bertempat di dekat perumahan besar sehingga membentuk profil pekerjaan pelanggan mereka didominasi oleh pegawai swasta.



Gambar 4. Persentase Pendapatan Responden

Layanan yang diberikan oleh Apotek Askia mendukung perilaku belanja masyarakat modern yaitu dengan adanya fasilitas pesan antar obat dan metode pembayaran *cashless*. Hal ini didukung oleh Tazkiyyaturrohmah (2018) yang menyatakan konsumen dari transaksi *cashless* cenderung berasal dari ekonomi menengah ke atas.

#### Uji Normalitas

Analisis ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui bahwa data yang didapatkan berdistribusi normal atau tidak normal. Jika  $p > 0,05$  maka data berdistribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Model	N	Mean	Sig.
Tingkat Kualitas Pelayanan Kefarmasian	99	96,77	0,000
Keputusan Pembelian	99	36,51	0,009

Berdasarkan data di atas diperoleh nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $0,009 < 0,05$ . Kriteria keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti data tidak berdistribusi

normal, selanjutnya dilakukan uji korelasi *Somers' d*.

#### Uji Korelasi *Somers' d*

Uji korelasi Somers'd dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel berskala ordinal dengan membandingkan

signifikansi, jika nilai  $p < 0,05$  maka terdapat hubungan signifikan antara 2 variabel tersebut.

**Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Somers'd**

Variabel	Koefisien Somers'd	Keeratan Hubungan	P Value	Keputusan
----------	--------------------	-------------------	---------	-----------

Tingkat Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Keputusan Pembelian

Berdasarkan data Tabel.2 nilai  $p$  value  $<0,05$  yang menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan kefarmasian memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pembelian. Nilai koefisiensi Somers'd didapatkan hasil sebesar 0,249 memberikan gambaran keeratan hubungan yang rendah/lemah. Menurut Riduwan & Akdon (2010) Nilai positif menandakan peningkatan nilai variabel tingkat kualitas pelayanan kefarmasian akan diikuti dengan peningkatan nilai pada variabel keputusan pembelian. Nilai koefisiensi korelasi yang rendah memberikan gambaran walaupun memiliki hubungan positif hanya sebagian kecil perubahan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang berhubungan dengan keputusan pembelian pelanggan di Apotek Askia Bogor.

41 Gresik. Surabaya: FE Univ Dr Soetomo, 25 (2): 98-121.

- [3] Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka.
- [4] Drumond, Helga. (2003). Metode Penelitian Bisnis. Jilid 1. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- [5] Koetler, P. & Keller, K.L. 2016. Marketing Management 15<sup>th</sup> ed. England: Pearson Education. ISBN-13: 978-0133856460.
- [6] Menteri Kesehatan RI. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [7] Mukti, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee. Jurnal Bina Manajemen. 10(1): 229-245.
- [8] Riduwan dan Akdon. 2010. Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika. Bandung: Alfabeta.
- [9] Ruditya A. N. dan Chalid yanto, D. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 2(2): 25-32.
- [10] Tazkiyyaturrohmah, R. 2018. Eksistensi Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. Ponorogo: Muslim Heritage, 3 (1): 21-39.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amaliyah, N.A. 2019. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Obat di Apotek Adam Wage Sidoarjo. Surabaya: STIEM Surabaya.
- [2] Armada, D., & Oetoro, I.. 2020. Analisis Penagruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Apotek BM-