

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Apotek Surya adalah salah satu apotek yang berada di Kabupaten Gunungkidul, tepatnya di Jl. Pantai Sel. Jawa, Trowono A, Karangasem, Kecamatan Paliyan, Kabupaten Gunungkidul. Apotek Surya ini merupakan cabang dari Apotek Panggang yang berada di Kecamatan Panggang, Gunungkidul.

2. Gambaran Konsumen

a. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	31
2	Perempuan	69
Total		100

Dari tabel , dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang di ambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek surya, pada saat dilakukan penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu yang berjenis perempuan lebih banyak yang berkunjung ke apotek surya di bandingkan laki-laki, dengan jumlah perempuan sebanyak 69 orang dan laki-laki sebanyak 31 orang.

b. Berdasarkan umur

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah responden
17-25	27
26-35	45
36-45	15
46-52	13
>52	0
Total	100

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 100 konsumen yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Apotek Surya pada saat penelitian

tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian non resep berdasarkan umur adalah konsumen yang berumur 26-35 tahun lebih banyak berkunjung diapotek dengan jumlah 45 orang, sedangkan konsumen dengan umur 17-25 tahun berjumlah 27 orang, konsumen dengan umur 36-45 tahun berjumlah 15 orang, konsumen dengan umur 46-55 tahun berjumlah 13 orang.

- c. Berdasarkan kunjungan ke apotek

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan di Apotek

No	Kunjungan ke apotek	Jumlah
1	1 kali	0
2	2 kali	20
3	3 kali	25
4	Lebih dari 3 kali	55
Total		100

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa jumlah konsumen yang berkunjung ke apotek surya pada saat penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian non resep berdasarkan dari jumlah kunjungan ke apotek adalah konsumen yang berkunjung lebih dari 3 kali berjumlah 55 orang, konsumen yang berkunjung ke apotek 3 kali berjumlah 25 orang, dan konsumen yang berkunjung ke apotek 2 kali berjumlah 20 orang.

3. Uji Univariat

Pada penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian ini ada 5 (lima) dimensi mutu yang hasilnya sebagai berikut :

- a. Tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kehandalan (*reliability*)

Berikut ini adalah rekapitulasi data rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel kehandalan (*reliability*).

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Kehandalan (Reliability)

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
1	Petugas memberikan informasi terkait nama kandungan, jumlah dan dosis obat pada pasien	421	500	84,2	Sangat puas
2	Petugas memberikan informasi terkait cara penggunaan obat pada pasien	435	500	87,00	Sangat puas

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
3	Petugas memberikan informasi terkait aturan pakai obat yang jelas pada pasien	440	500	88,00	Sangat puas
4	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat pada pasien	391	500	78,20	Puas
5	Petugas menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang dimengerti dan jelas	446	500	89,20	Sangat puas
6	Petugas memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan keluhan kesahnya	435	500	87,00	Sangat puas
	Jumlah	2568	3000	85,60	Sangat puas

Berdasarkan tabel 11 (sebelas) , yaitu rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel kehandalan yang terdiri dari 6 pertanyaan. Variabel ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Surya tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi terkait obat-obatan. Hasil dari klasifikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian pada tingkat kehandalan berdasarkan tabel 11 (sebelas), menunjukkan bahwa konsumen sudah sangat puas dengan persentase sebesar 85,60%.

b. Tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat ketanggapan (*responsiveness*)

Berikut ini adalah rekapitulasi data rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Ketanggapan (Responsiveness)

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
1	Petugas selalu siap melayani konsumen dengan baik	427	500	85,40	Sangat puas
2	Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan sabar	418	500	83,60	Sangat puas
3	Petugas menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	427	500	85,40	Sangat puas
	Jumlah	1272	1500	84,80	Sangat puas

Berdasarkan tabel 12 (dua belas), yaitu rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel ketanggapan terdiri dari 3 pertanyaan. Variabel ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan

kefarmasian di Apotek Surya tentang petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas kefarmasian mampu melayani dan menanggapi konsumen dengan baik. Hasil dari klasifikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian pada tingkat ketanggapan berdasarkan tabel 12 (dua belas), menunjukkan bahwa konsumen sudah sangat puas dengan persentase sebesar 84,80%.

c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat jaminan (*assurance*)

Berikut ini adalah rekapitulasi data rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel jaminan (*assurance*)

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Jaminan (Assurance)

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar	438	500	87,60	Sangat puas
2	Petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam pekerjaannya	468	500	93,60	Sangat puas
	Jumlah	906	1000	90,60	Sangat puas

Berdasarkan tabel 13 (tiga belas), yaitu rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel jaminan terdiri dari 2 pertanyaan. Variabel ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Surya tentang obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar serta petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaannya. Hasil dari klasifikasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian pada tingkat jaminan, berdasarkan tabel 13 (tiga belas), menunjukkan bahwa konsumen sudah sangat puas dengan rata-rata persentase sebesar 90,60%.

d. Tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat empati (*emphaty*)

Berikut ini adalah rekapitulasi data rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel empati (*emphaty*)

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Empati (Emphaty)

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
1	Petugas memberikan perhatian yang sangat tulus kepada konsumen	417	500	83,40	Sangat puas
2	Petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar	426	500	85,20	Sangat puas

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
3	Petugas ramah dan sopan melayani keperluan konsumen	428	500	85,60	Sangat puas
	Jumlah	1271	1500	84,73	Sangat puas

Berdasarkan tabel 14 (empat belas), yaitu rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel empati terdiri dari 3 pertanyaan. Variabel ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Surya tentang perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada konsumen, perhatian dan sikap peduli yang diberikan petugas kepada konsumen ini berhubungan dengan keramahan. Hasil dari klasifikasi kepuasan konsumen pada tingkat empati, dilihat pada tabel 14 (empat belas), menunjukkan bahwa konsumen sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 84,73%.

e. Tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat penampilan (*tangible*)

Berikut ini adalah rekapitulasi data rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel penampilan (*tangible*)

Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan terhadap Variabel Penampilan (*tangible*)

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	klasifikasi
1	Kebersihan apotek dan sekitarnya	402	500	80,40	Puas
2	Petugas di apotek selalu berpenampilan bersih dan rapi	416	500	83,20	Sangat puas
3	Tersedianya sumber informasi kesehatan(poster, brosur)	357	500	71,40	Puas
4	Tersedianya obat yang lengkap	404	500	80,80	Puas
	Jumlah	1579	2000	78,95	Puas

Berdasarkan tabel 15 (lima belas), yaitu rata-rata tingkat kepuasan terhadap variabel penampilan ini terdiri dari 4 pertanyaan. Variabel ini berkaitan dengan kebersihan lingkungan, kerapihan petugas, dan kenyamanan ruangan serta adanya sumber informasi kesehatan dan juga tersedianya obat yang lengkap. Hasil dari klasifikasi kepuasan konsumen pada tingkat penampilan, dilihat pada tabel 15 (lima belas), menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan persentase sebesar 78,95%.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Surya Trowono Gunungkidul pada tahun 2023. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian adalah suatu perasaan yang muncul dari diri seseorang akibat dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang telah diberikan itu sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau melebihi dari harapan yang diinginkan. Sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden, dengan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menerima pelayanan kefarmasian dan konsumen yang membeli obat di Apotek dengan teknik *purposive sampling*.

1. Gambaran konsumen berdasarkan dengan jenis kelamin

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pada tabel 8 (delapan) gambaran konsumen berdasarkan jenis kelamin di Apotek Surya Trowono Gunungkidul dari 100 konsumen didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih ingin cepat mencari informasi tentang masalah kesehatan yang dialami. Menurut Hilda dan Dina (2018) berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa perempuan lebih cenderung melakukan swamedikasi dibandingkan laki-laki.

2. Gambaran konsumen berdasarkan umur

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada tabel 9 (Sembilan) tentang gambaran konsumen berdasarkan umur di Apotek Surya Trowono Gunungkidul dari 100 konsumen yang paling sering datang ke Apotek di umur 26-35 tahun berjumlah 45 orang. Selain itu, konsumen yang umurnya 17-25 tahun berjumlah 27 orang. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempunyai ketertarikan tersendiri untuk datang ke apotek tersebut. Menurut David (2019) karakteristik konsumen berdasarkan umur 17-36 tahun sebagian besar berada pada umur produktif.

3. Gambaran konsumen berdasarkan jumlah berkunjung ke apotek

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada tabel 10 (sepuluh) tentang gambaran konsumen berdasarkan jumlah berkunjung ke Apotek Surya

Trowono Gunungkidul dari 100 konsumen, diantaranya 55 orang berkunjung lebih dari 3 kali. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merupakan pelanggan tetap di Apotek Surya dan juga merupakan konsumen sudah mempunyai loyalitas pada Apotek Surya Trowono. Penelitian yang dilakukan (Nurul Q, 2021) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap minat untuk melakukan pembelian ulang. Berdasarkan pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu bentuk perasaan atas kenyamanan konsumen terhadap pelayanan apotek yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang.

4. Uji univariat

a. Tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi kehandalan (*reliability*)

Pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Surya Trowono Gunungkidul, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden mendapatkan rata-rata jumlah persentase sebesar 85,60% dengan klasifikasi sangat puas. Pada pertanyaan pertama, petugas memberikan informasi terkait nama kandungan, jumlah dan dosis obat pada pasien mendapatkan hasil persentase sebesar 84,20% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan kedua, petugas memberikan informasi terkait dengan cara penggunaan obat pada pasien, mendapatkan hasil persentase sebesar 87,00% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan ketiga, petugas memberikan informasi terkait aturan pakai obat yang jelas pada pasien, mendapatkan hasil persentase sebesar 88,00% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan keempat, petugas memberikan informasi tentang efek samping obat pada pasien, mendapatkan hasil persentase sebesar 78,20% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen belum puas terkait dengan penjelasan efek samping obat. Pemberian informasi tentang efek samping obat adalah untuk membantu konsumen supaya mengetahui hal-hal yang terjadi setelah mengkonsumsi obat tersebut, pemberian informasi mengenai efek samping obat harus lebih hati-hati karena jangan sampai informasi yang telah diberikan dapat menimbulkan perasaan takut dan khawatir untuk mengkonsumsi obat sedangkan penjelasan informasi tentang hal-hal yang harus dihindarkan setelah mengkonsumsi obat tujuannya supaya konsumen mengetahui hal-hal yang harus dihindarkan setelah

mengonsumsi obat karena ada beberapa macam obat bisa berinteraksi dengan makanan dan minuman tertentu karena dapat menyebabkan meningkat atau menurunnya efek obat. Pada pertanyaan kelima, petugas menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti dan jelas, mendapatkan hasil persentase sebesar 89,20% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan keenam, petugas memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan keluhan kesahnya, mendapatkan hasil persentase sebesar 87,00% dengan kategori sangat puas. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2022) memperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian dengan kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nisa, 2014), responden merasa sangat puas dan puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan (*reliability*).

b. Tingkat kepuasan konsumen terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Pada dimensi ketanggapan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Surya Trowono Gunungkidul, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden mendapatkan rata-rata jumlah presentase sebesar 84,80% dengan klasifikasi sangat puas. Pada pertanyaan pertama, petugas selalu siap melayani konsumen dengan baik, mendapatkan hasil persentase sebesar 85,40% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan kedua, petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan sabar, mendapatkan hasil persentase sebesar 83,60% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan ketiga, petugas menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik, mendapatkan hasil persentase sebesar 85,40%. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2022) memperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian dengan kategori puas. Pada penelitian (Nurul, 2021) memperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dengan kategori sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nisa, 2014), responden merasa sangat puas dan puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness*.

c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jaminan (*assurance*)

Pada dimensi jaminan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Surya Trowono Gunungkidul, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden mendapatkan rata-rata jumlah persentase sebesar 90,60%. Pada pertanyaan pertama,

obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar, mendapatkan hasil persentase sebesar 87,60% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan kedua, petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam pekerjaannya, mendapatkan hasil persentase sebesar 93,60% dengan kategori sangat puas. Data tersebut menunjukkan penilaian responden yaitu sangat puas terhadap seluruh item pernyataan dimensi assurance yang berarti bahwa persepsi pasien terhadap kemampuan petugas Apotek Surya Trowono dalam menanamkan keyakinan pada pasien sudah sesuai dengan harapan pasien. Pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam setiap informasi yang disampaikan sehingga menciptakan rasa kepercayaan dari pasien. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi (2022) memperoleh hasil persentase dengan kategori sangat puas.

d. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan empati (*emphaty*)

Pada dimensi empati terhadap kepuasan konsumen di Apotek Surya Trowono Gunungkidul, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden mendapatkan rata-rata jumlah persentase sebesar 84,73%. Pada pertanyaan pertama, petugas memberikan perhatian yang sangat tulus kepada konsumen, mendapatkan hasil persentase sebesar 83,40% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan kedua, petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar, mendapatkan hasil persentase sebesar 85,20% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan ketiga, petugas ramah dan sopan melayani keperluan konsumen mendapatkan hasil persentase sebesar 85,60% dengan kategori sangat puas. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2022) memperoleh hasil persentase dengan kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nisa, 2014), responden merasa sangat puas dan puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty*.

e. Tingkat kepuasan konsumen terhadap penampilan (*tangible*)

Pada dimensi penampilan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Surya Trowono Gunungkidul, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden mendapatkan rata-rata jumlah persentase sebesar 78,95% dengan kategori puas. Pada pertanyaan pertama, kebersihan apotek dan sekitarnya mendapatkan hasil persentase sebesar 80,40% dengan kategori puas. Hal ini

menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan disekitar apotek harus ditingkatkan dan diperbaiki. Pada pertanyaan kedua, petugas di apotek selalu berpenampilan bersih dan rapi mendapatkan hasil persentase sebesar 83,20% dengan kategori sangat puas. Pada pertanyaan ketiga, tersedianya sumber informasi kesehatan (poster,brosur) mendapatkan hasil persentase sebesar 71,40% dengan kategori puas. Tersedianya informasi kesehatan bagi konsumen berupa brosur ataupun poster dapat meningkatkan pengetahuan dan manfaat sehingga, pihak apotek perlu menyediakan brosur atau poster terkait informasi obat ataupun informasi kesehatan. Pada pertanyaan keempat, tersediannya obat yang lengkap mendapatkan hasil persentase sebesar 80,80% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa obat yang tersedia belum lengkap, sehingga untuk meningkatkan persepsi konsumen perlu melengkapi obat sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pada penelitian yang dilakukan Dewi (2022) memperoleh hasil persentase dengan kategori puas. Menurut penelitian (Nureeyah, 2017) hasil yang diperoleh pada penelitian yang telah di lakukan mendapatkan persentase dengan kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Eka, 2018), responden merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang telah diberikan.