

## PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO OBAT ANDIKA FARMA BENGKULU

Rudi Hartono

Program Studi Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Administrasi Bengkulu

Email : [rudihartonobadi1@gmail.com](mailto:rudihartonobadi1@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [06 Desember 2022]

Revised [31 Desember 2022]

Accepted [26 Januari 2023]

### KEYWORDS

Service, Customer Satisfaction

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga pelayanan menjadi prioritas utama dan dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan dalam memuaskan konsumennya, begitu juga dengan toko obat Andika Farma Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Metode analisis yang digunakan adalah korelasi rank Spearman dan pengujian kebenaran data dengan uji t. Hasil pengujian rank Spearman sebesar 0,831. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara pelayanan dengan kepuasan konsumen dalam membeli obat-obatan pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Dengan adanya pelayanan yang ramah, sopan dan cepat dari para karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu maka para konsumen akan merasa sangat senang dan puas dengan pelayanan tersebut, sehingga konsumen akan datang lagi untuk melakukan pembelian obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Hasil pengujian hipotesis nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ( $9,209 > 1,686$ ) artinya pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Hal ini menerangkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan konsumen, apabila pelayanan yang diberikan oleh karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu maka konsumen akan merasa puas dan senang berbelanja di toko obat Andika Farma Bengkulu.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship of service with customer satisfaction at the drug store Andika Farma Bengkulu. The method used is the analyst Spearman rank correlation and testing the accuracy of data by t test. Spearman rank test results of 0.831. This suggests that there is a very strong correlation between customer satisfaction in service with the purchase of medicines in drugstores Andika Farma Bengkulu. With the service is friendly, courteous and quick from the drug store employee Andie Farma Bengkulu, then consumers will feel very happy and satisfied with the service, so that consumers will come again to make purchases of drugs at the drug store Andika Farma Bengkulu. Results of hypothesis testing tcount greater than the value ttable ( $9.209 > 1.686$ ) means that the service has a positive and significant relationship with customer satisfaction at the drug store Andika Farma Bengkulu. It is explained that there is a close relationship between services with customer satisfaction, if the services provided by employees Andika Farma drugstore Bengkulu then the consumer will feel satisfied and happy shopping at drug stores Andika Farma Bengkulu

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan manusia tidak bisa lepas dari bermacam-macam tingkat kebutuhan, baik kebutuhan untuk kesehatan, kebutuhan rasa aman, kebutuhan memiliki, kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Dari beberapa kebutuhan tersebut kebutuhan manusia akan kesehatan merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi pemenuhannya. Masyarakat sebagai pelanggan akan dihadapkan pada berbagai macam pilihan pembelian obat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan fisiknya. Hal ini didukung dengan banyaknya toko obat dan Apotek yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Untuk itu suatu toko obat atau Apotek harus melayani pelanggan sesuai dengan keinginan atau selera pelanggan sehingga pelanggan tertarik untuk membelinya dan tidak mencari lagi Apotek atau toko obat yang lain.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan. Sejalan dengan itu, kemajuan jaman juga menuntut adanya suatu kinerja yang baik dalam hal service quality atau kualitas layanan. Setiap perusahaan berlomba untuk tetap meningkatkan kualitas layanannya, hal ini karena nama baik yang diperoleh dari masyarakat dunia usaha dan penghargaan yang diberikan oleh pelanggan seringkali dikarenakan kualitas layanan yang dianggap memuaskan. Adapun pengukuran service quality yaitu meliputi : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan Empati. Hal ini, karena pelanggan merupakan aset berharga bagi perusahaan, dan dalam kenyataannya tidak ada satupun perusahaan atau apotek yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan pelanggannya. Menurut Kotler (2007:111), jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik .

Toko Obat Andika Farma Bengkulu merupakan salah satu toko obat yang ada di Kota Bengkulu yang menyediakan obat-obatan baik obat yang dijual secara bebas maupun resep dokter. Toko obat Andika Farma Bengkulu menilai bahwa manfaat produk atau jasa bagi calon pembeli atau pembeli tanpa adanya pelayanan yang baik, maka pelanggan tidak akan membeli produk atau jasa tersebut untuk kedua kalinya. Untuk itu Toko obat Andika Farma Bengkulu perlu melakukan pelayanan terbaiknya dengan menetapkan konsep pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi secara langsung calon pelanggannya dengan cara menanamkan kepercayaan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan pelanggan atau dengan kata lain dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan bagi pelanggan, kepuasan terhadap suatu barang atau jasa merupakan suatu bentuk komitmen yang ditunjukkan dengan kemauan untuk membeli dan menggunakan kembali suatu produk atau jasa, komitmen untuk berpindah kepada pesaing, serta kemauan untuk menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan pada perusahaan. Tujuan perusahaan untuk menciptakan penjualan melalui kepuasan pelanggan sangat penting, karena penjualan perusahaan setiap saat berasal dari dua kelompok, yaitu pelanggan baru dan pembeli ulang (repeat customer). Biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan lama. Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan lebih penting daripada memikat pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan unsur mutlak paling dasar bagi setiap kegiatan bisnis. Keunggulan dalam bersaing di pasar hiperkompetitif masa kini apalagi masa depan adalah kemampuan untuk menciptakan suasana loyalitas pelanggan yang dapat tercapai jika kepuasan pelanggan terpenuhi.

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Pemasaran Jasa

Menurut Lupiyoadi (2008:70) pemasaran pada produk barang berbeda dengan pemasaran untuk produk jasa. Hal ini terkait dengan perbedaan karakteristik jasa dan barang. Pemasaran produk barang mencakup 4P, yaitu: *product*, *price*, *promotion* dan *place*. Sedangkan untuk jasa, keempat unsur tersebut ditambah tiga lagi, yaitu: *people*, *process*, dan *customer service*. Ketiga hal tersebut terkait dengan sifat jasa di mana produksi/operasi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dalam mengikutsertakan konsumen dan pemberi jasa secara langsung.

## Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2006:22) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persoalan kualitas dalam dunia bisnis sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap survive dalam bisnisnya. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Lupiyoadi (2008:143) menyatakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1). Persepsi konsumen, (2). Produk atau jasa, dan (3). Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi tersebut dapat dibedakan dengan jelas, namun untuk jasa, produk dan proses tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

## Kepuasan Konsumen

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:192). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003:35) terdiri dari: "Kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.

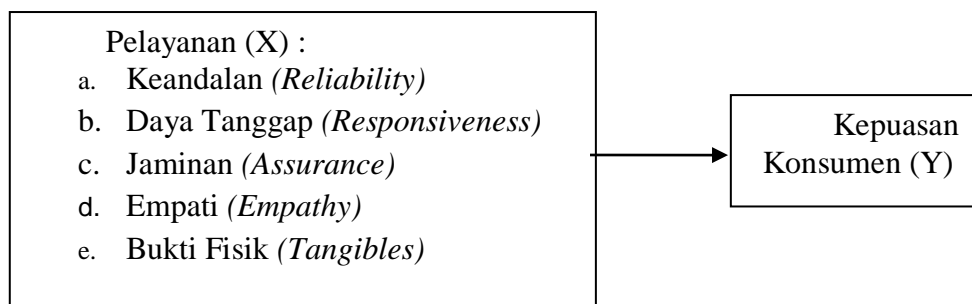
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003:35) terdiri dari:

1. "Kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

## Kerangka Analisis

Toko Obat Andika Farma Bengkulu berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menerapkan kualitas layanan. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti ini, memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai apresiasi terpenuhinya harapan konsumen cepat mendapatkan pelayanan, keinginan konsumen atas pelayanan yang memuaskan. Lebih jelasnya ditunjukkan kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka Analisis**



Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013:21) adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Desain penelitian yang akan digunakan adalah riset kausal, karena akan membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Dalam hal ini, hubungan pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Toko Obat Andika Farma Bengkulu.

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Data yang dikumpulkan meliputi identitas responden serta tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Toko obat Andika Farma Bengkulu. Pertanyaan-pertanyaan pada angket diukur dengan skala Likert dengan skor 1-5. Skor 1-5 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keragu-raguan atau netral dalam memilih jawaban. Oleh karena itu skala Likert ini lazim digunakan di Indonesia untuk yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang.

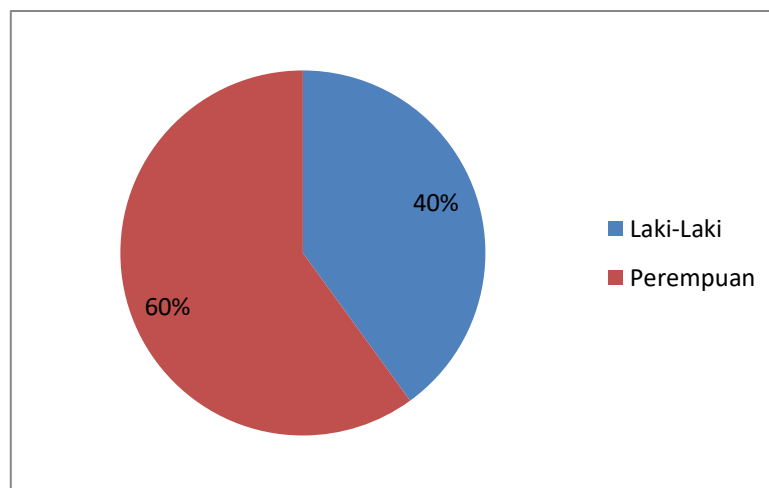
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah 40 orang pelanggan yang melakukan pembelian obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara memberikan kuesioner kepada responden. Adapun kriteria responden menurut karakteristiknya adalah sebagai berikut :

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat membedakan tingkah laku seseorang, adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah seperti gambar 2.

**Gambar 2. Responden berdasarkan jenis kelamin**



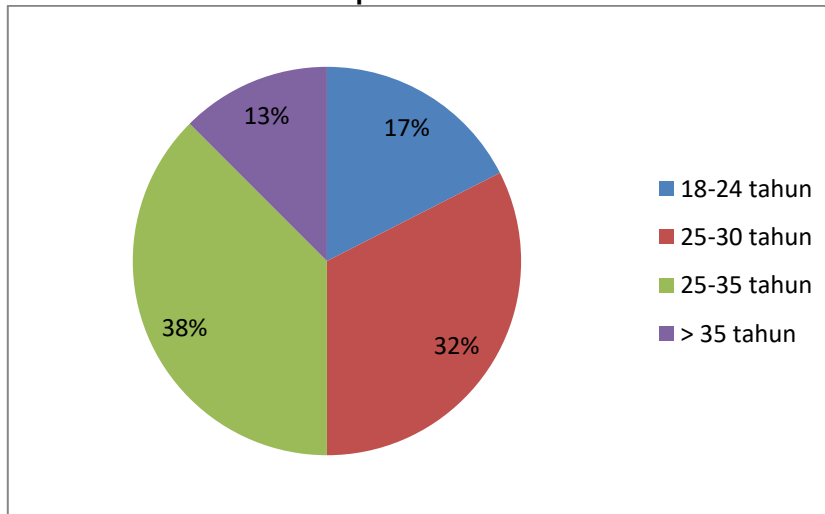
Sumber : Hasil Penelitian Data Diolah

Berdasarkan data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner didapatkan data jumlah pelanggan pada toko obat Andika Farma Bengkulu yang berkelamin laki-laki sebanyak 16 orang atau sebesar 40% sedangkan yang berkelamin perempuan sebanyak 24 orang atau sebesar 60%. Jumlah perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah laki-laki. Hal ini dikarenakan kebanyakan perempuan lebih aktif dalam mengurus kebutuhan rumah tangga, dan pembelian obat-obatan merupakan kebutuhan rumah tangga yang harus dipenuhi.

**Responden Berdasarkan Usia**

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 3.

**Gambar 3. Responden berdasarkan usia**



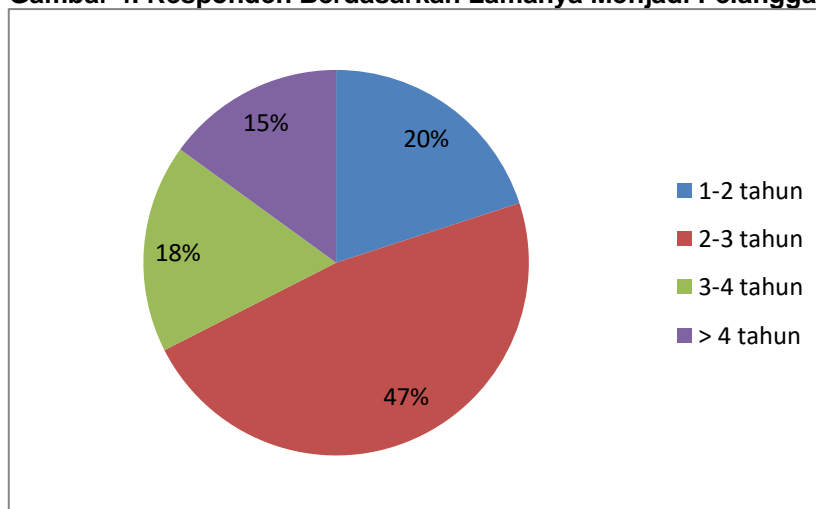
Sumber : Hasil Penelitian Data Diolah

Dari gambar 3 jika dilihat dari usia, pelanggan yang melakukan pembelian obat-obatan pada toko obat Andika Farma Bengkulu didominasi oleh pelanggan yang berusia 25-35 tahun sebesar 38 % atau sebanyak 15 orang, namun tidak jauh beda dengan responden yang berusia 25-30 tahun dengan persentase sebesar 32% atau sebanyak 13 orang. Hal ini menggambarkan bahwa pada usia tersebut responden sering mengalami tidak sehat dan sangat membutuhkan obat untuk penyembuhan dari sakit yang mereka alami

**Responden Berdasarkan Lama Menjadi Langganan**

Bagi seorang pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, banyak sekali hal yang mereka perhatikan, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu, yang akan berpengaruh terhadap lamanya seseorang menjadi pelanggan dari toko obat Andika Farma Bengkulu. Apabila pelanggan merasa nyaman dengan toko obat Andika Farma Bengkulu maka pelanggan akan menjadikan toko obat Andika Farma sebagai pilihan pertama dalam membeli obat. Adapun karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi pelanggan dapat dilihat pada gambar 4.

**Gambar 4. Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan**



Sumber : Hasil Penelitian Data Diolah

Berdasarkan lamanya jadi pelanggan dapat dilihat bahwa pelanggan pada toko obat Andika Farma Bengkulu didominasi oleh pelanggan yang sudah membeli obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu selama 2-3 tahun sebanyak 19 orang atau sebesar 48 %. Hal ini menggambarkan bahwa

pelanggan dari toko obat Andika Farma Bengkulu merupakan pelanggan yang setia dan selalu membeli obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu.

### Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian

Berikut ini akan disajikan tanggapan atau persepsi responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari variabel pelayanan dan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Tanggapan responden berisikan pendapat responden mengenai setiap indikator penelitian yang terdiri dari tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik, adapun tanggapan responden terhadap variabel penelitian adalah sebagai berikut :

### Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Tanggapan responden terhadap pelayanan merupakan tanggapan responden terhadap indikator penelitian yang terdiri dari karyawan selalu memberikan obat sesuai dengan kebutuhan konsumen, karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan, karyawan melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen, karyawan selalu cepat tanggap dalam melayani keluhan dari konsumen, toko obat Andika Farma Bengkulu memberikan jaminan obat yang dijual tidak kadaluarsa, toko obat Andika Farma melayani penukaran obat yang salah ukuran, pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial, memberikan informasi yang jelas mengenai obat kepada konsumen, tersedianya lapangan parkir yang luas, adanya ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Maka tanggapan konsumen tersebut dapat dilihat dari tabel 2.

**Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-Rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS			
1	Karyawan selalu memberikan obat sesuai dengan kebutuhan konsumen	0	1	11	16	12	159	3.98	Baik
2	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan	0	0	5	18	17	172	4.30	Sangat Baik
3	Karyawan melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen	0	0	1	27	12	171	4.28	Sangat Baik
4	Karyawan selalu cepat tanggap dalam melayani keluhan dari konsumen	0	0	11	16	13	162	4.05	Baik
5	Toko obat Andika Farma Bengkulu memberikan jaminan obat yang dijual tidak kadaluarsa	0	1	8	18	13	163	4.08	Baik
6	Toko obat Andika Farma melayani penukaran obat yang salah ukuran.	1	4	10	13	12	151	3.78	Baik
7	Pelayanan kepada semua Konsumen tanpa memandang status sosial	0	0	1	27	12	171	4.28	Baik
8	Memberikan informasi yang jelas mengenai obat kepada konsumen	0	0	4	26	10	166	4.15	Baik
9	Tersedianya lapangan parkir yang luas	0	13	6	16	5	133	3.33	Cukup Baik
10	Adanya ruang tunggu yang nyaman dan bersih	0	0	12	20	8	156	3.90	Baik
Rata- Rata							1315	4.01	Baik

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah

Keterangan :

1,00 - 1,80 = tidak baik

3,41 - 4,20 = baik

1,81 - 2,60 = kurang baik

4,21 - 5,00 = sangat baik

2,61 - 3,40 = cukup baik

Dari penilaian konsumen mengenai pelayanan diperoleh nilai rata-rata 4,01. Menurut sebaran kelasnya yang sudah ditentukan, nilai ini masuk dalam sebaran antara 3,41 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini disimpulkan bahwa pelanggan berpendapat pelayanan yang ada pada toko obat Andika Farma Bengkulu sudah baik.

Pernyataan tertinggi untuk faktor pelayanan adalah pada pernyataan "karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan" dengan nilai rata-rata sebesar 4,30 pada kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa karyawan dari toko obat Andika Farma Bengkulu selalu memberikan informasi yang jelas mengenai kegunaan obat dan menjelaskan cara pemakaian obat yang benar, dengan adanya penjelasan yang mudah dimengerti oleh pelanggan maka pelanggan akan mudah mengerti tentang manfaat dan cara penggunaan obat yang dibeli.

Sedangkan penilaian terendah untuk faktor pelayanan adalah pada pernyataan "tersedianya lapangan parkir yang luas" dengan nilai rata-rata sebesar 3,33 pada kategori penilaian cukup baik. Hal ini menggambarkan bahwa lapangan parkir yang disediakan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu masing kurang memadai apalagi jika pelanggan menggunakan mobil, lapangan parkir yang tersedia cukup sempit dan tidak adanya tukang parkir yang akan mengatur pelanggan dalam memarkir kendaraannya.

### Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan konsumen akan dilihat dari konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu, pelayanan pada toko obat Andika Farma Bengkulu sesuai dengan harapan pelanggan, konsumen merasa puas dengan racikan obat yang diberikan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu, konsumen merekomendasikan toko obat Andika Farma Bengkulu kepada orang lain, konsumen akan kembali lagi ke toko obat Andika Farma Bengkulu untuk membeli obat, pelayanan yang ramah tamah pada toko obat Andika Farma Bengkulu sesuai dengan harapan, Karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu menyediakan waktu bagi para Konsumen untuk berkonsultasi bila diperlukan, karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu memiliki sikap yang bersahabat, Fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu, kamar mandi dan WC, Obat yang dibeli pada toko obat Andika Farma Bengkulu sangat membantu konsumen. Adapun tanggapan responden terhadap variabel kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-Rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS			
1	Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu	0	2	9	20	9	156	3.90	Baik
2	Pelayanan pada toko obat Andika Farma Bengkulu sesuai dengan harapan pelanggan	0	1	8	20	11	161	4.03	Baik
3	Konsumen merasa puas dengan racikan obat yang diberikan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu	0	1	6	24	9	161	4.03	Baik
4	Konsumen bersedia merekomendasikan toko obat Andika Farma Bengkulu kepada orang lain	0	0	6	16	18	172	4.30	Sangat Baik
5	Konsumen akan kembali lagi ke toko obat Andika Farma Bengkulu untuk membeli obat	0	1	10	21	8	156	3.90	Baik
6	Pelayanan yang ramah tamah pada toko obat Andika Farma Bengkulu sesuai dengan harapan	0	2	9	24	5	152	3.80	Baik

7	Karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu menyediakan waktu bagi para Konsumen untuk berkonsultasi bila diperlukan	0	3	8	20	9	155	3.88	Baik
8	Karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu memiliki sikap yang bersahabat	0	1	2	19	18	174	4.35	Baik
9	Fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu, kamar mandi dan WC	0	4	17	15	4	139	3.48	Baik
10	Obat yang dibeli pada toko obat Andika Farma Bengkulu sangat membantu konsumen	0	0	7	17	16	169	4.23	Sangat Baik
Rata- Rata							1287	3.99	Baik

Sumber : Hasil Penelitian dan diolah

Keterangan :

1,00 - 1,80 = tidak baik

3,41 - 4,20 = baik

1,81 - 2,60 = kurang baik

4,21 - 5,00 = sangat baik

2,61 - 3,40 = cukup baik

Dari penilaian konsumen mengenai kepuasan konsumen diperoleh nilai rata-rata 3,99. Menurut sebaran kelasnya yang sudah ditentukan, nilai ini masuk dalam sebaran antara 3,41 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini disimpulkan bahwa pelanggan telah mendapatkan kepuasan yang baik dari toko obat Andika Farma Bengkulu.

Pernyataan tertinggi untuk faktor kepuasan konsumen adalah pada pernyataan "karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu memiliki sikap yang bersahabat" dengan nilai rata-rata sebesar 4,35 pada kriteria penilain sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa karyawan dari toko obat Andika Farma Bengkulu dalam memberikan pelayanan selalu memiliki sikap yang bersahabat dengan para pelanggan, dengan adanya sikap yang bersahabat maka para pelanggan akan merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Sedangkan penilaian terendah untuk faktor kepuasan konsumen adalah pada pernyataan "fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu, kamar mandi dan WC" dengan nilai rata-rata sebesar 3,48 pada kategori penilaian baik. Hal ini menggambarkan bahwa belum adanya fasilitas yang memadai yang disediakan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu seperti kamar mandi dan WC serta ruang tunggu yang memadai. Hal ini disebabkan karena sempitnya lokasi dari apotik Andika Farma Bengkulu.

### Analisis Rank Spearman

Untuk menghitung koefisien korelasi rank spearman dapat diketahui :

$$n = 40$$

$$\sum bi^2 = 1.802$$

Apabila hasil penentuan ranking dari semua jawaban responden dimasukkan dalam rumus korelasi *rank spearman*, maka hasilnya akan dapat diketahui sebagai berikut :

$$\rho = 1 - \frac{6(1.802)}{40(40^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{10.812}{40(1.600 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{10.812}{40(1.599)}$$

$$\rho = 1 - \frac{10.812}{63.960}$$

$$\rho = 1 - 0,169$$

$$\rho = 0,831$$

Diketahui bahwa dari perhitungan korelasi rank spearman besar korelasi antara pelayanan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu adalah sebesar 0,831 . Artinya antara pelayanan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu hubungan yang "sangat kuat" karena 0,831 terletak diantara 0,80-1,00. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara pelayanan dengan kepuasan konsumen dalam membeli obat-obatan pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Dengan adanya pelayanan yang ramah, sopan dan cepat dari para



karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu maka para konsumen akan merasa sangat senang dan puas dengan pelayanan tersebut, sehingga konsumen akan datang lagi untuk melakukan pembelian obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu,

**Pembahasan**

Berdasarkan pengujian analisis korelasi rank spearman dan uji hipotesis uji t maka dapat dijelaskan hasil dari pengujian tersebut seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5. Hasil Pengujian Korelasi Rank Spearman dengan Hipotesis**

Keterangan	Nilai	Artinya
$t_{hitung}$	9,209	$t_{hitung} > t_{tabel}$ maka $H_0$ ditolak $H_a$ diterima, artinya pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu
$t_{tabel}$	1,686	

Sumber : Hasil Penelitian dan data diolah

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada toko obat Andika Farma Bengkulu sudah baik. Dari segi pelayanan yang diberikan para konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang sopan santun dan ramah tamah, serta pelayanan yang cepat dan memberikan jaminan bahwa obat yang mereka jual tidak kadaluarsa serta menerima penukaran obat apabila terjadi kesalahan pembelian. Semua ini harus bisa dipertahankan oleh toko obat Andika Farma Bengkulu agar citranya yang sudah baik dimata pelanggan bisa terus dipertahankan.

Pelanggan pada suatu toko obat tidak hanya ingin membeli obat yang mereka perlukan tersebut tetapi juga memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh pihak toko obat. Pelayanan yang maksimal dari karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu akan dapat menambah kenyamanan kepuasan para pelanggan dalam melakukan pembelian obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Oleh karena itu peningkatan pelayanan yang semakin baik perlu dilakukan oleh pihak toko obat dari waktu ke waktu. Hal ini dikarenakan sifat pelanggan yang dinamis dan cenderung selalu ingin mendapatkan sesuatu yang berbeda. Tentunya perbedaan tersebut mengarah kepada sesuatu yang baik. Assauri (2003:78) menyatakan para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Secara keseluruhan, penerapan dimensi kualitas layanan pada toko obat Andika Farma Bengkulu sudah menuju arah yang lebih baik. Penerapan nilai-nilai ini akan memenuhi harapan dari pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan layanan yang ada. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke Toko obat Andika Farma Bengkulu dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan toko obat Andika Farma Bengkulu akan bertambah.

**KESIMPULAN**

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Hasil korelasi rank spearman menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara pelayanan dengan kepuasan konsumen toko obat Andika Farma Bengkulu. dengan nilai korelasi sebesar 0,831. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara pelayanan dengan kepuasan konsumen dalam membeli obat-obatan pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Dengan adanya pelayanan yang ramah, sopan dan cepat dari para karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu maka para konsumen akan merasa sangat senang dan puas dengan pelayanan tersebut, sehingga konsumen akan datang lagi untuk melakukan pembelian obat pada toko obat Andika Farma Bengkulu.

Hasil pengujian hipotesis nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $9,209 > 1,686$ ) artinya pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen pada toko obat Andika Farma Bengkulu. Hal ini menerangkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan konsumen, apabila pelayanan yang diberikan oleh karyawan toko obat Andika Farma Bengkulu maka konsumen akan merasa puas dan senang berbelanja di toko obat Andika Farma Bengkulu

## DAFTAR PUSTAKA

- Ismail, Yulianto, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. FIF Cabang Semarang, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2013. Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2006. Kepuasan dalam Pelayanan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.