JURNAL FARMASIMED (JFM)
E-ISSN: 2655-0814
https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JFM

Pengaruh Profil Sosiodemografi dan Layanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Fatih Farma Malang dan Mojokerto

The Influence of Sociodemographic Profile and Pharmaceutical Services on Consumer Satisfaction at Fatih Farma Pharmacy in Malang and Mojokerto

Wardah Ameliyah Istiqomah[1*], Afifah Machlaurin[2], Budipratiwi Wisudyaningsih[3], Siti Muslichah[4], Nuri[5]

[1,2,3,4,5]*Faculty of Pharmacy, University of Jember, Jember 68121, Indonesia*
Email: a.machlaurin.farmasi@unej.ac.id, amelwardah@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dari kualitas layanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek swasta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Fatih Farma Pharmacy dan Fatih Farma Pharmacy 2. Penelitian ini menggunakan desain potong lintang (cross-sectional) dengan melibatkan 502 responden yang dipilih melalui kuesioner terstruktur. Data dianalisis menggunakan uji chi-square untuk analisis bivariat dan regresi logistik biner dengan metode backward likelihood ratio untuk analisis multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan apotek. Analisis multivariat mengidentifikasi beberapa faktor yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan ($p < 0,05$), yaitu kejelasan informasi obat, perhatian petugas apotek, kompetensi profesional, fasilitas dan prasarana, serta aspek pelayanan secara umum. Di antara faktor tersebut, perhatian petugas menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan (OR = 12,218; 95% CI: 5,612–26,600).Sebaliknya, karakteristik sosiodemografi konsumen tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, khususnya aspek interpersonal seperti perhatian petugas dan komunikasi yang efektif, berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi serta penerapan pelayanan yang berpusat pada pasien menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian dan pengalaman pasien di apotek swasta.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan; Pelayanan kefarmasian; Apotek swasta; Perhatian petugas apotek

Abstract

Customer satisfaction is a key indicator of healthcare service quality, including pharmaceutical services provided by private pharmacies. This study aims to analyse the factors influencing customer satisfaction at Fatih Farma Pharmacy in Malang Regency and Fatih Farma Pharmacy 2 in Mojokerto Regency. A cross-sectional design was conducted involving 502 respondents selected through a structured questionnaire. Data were analysed using chi-square tests for bivariate analysis and binary logistic regression with the backward likelihood ratio method for multivariate analysis. The results showed that the majority of respondents reported a high level of satisfaction with pharmacy services. Multivariate analysis identified several factors significantly associated with customer satisfaction ($p < 0.05$), including the clarity of medication information, attentiveness of pharmacy staff, professional competence, facilities and infrastructure, and general service aspects. Among these, staff attentiveness emerged as the most dominant factor influencing satisfaction (OR = 12.218; 95% CI: 5.612–26.600). In contrast, consumers' sociodemographic characteristics were not significantly associated with satisfaction. These findings indicate that service quality, particularly interpersonal aspects such as staff attentiveness and effective communication, plays a crucial role in shaping customer satisfaction. Therefore, improving communication skills and implementing consumer-centred care practices are essential strategies to enhance pharmaceutical service quality and patient experience in private pharmacy settings.

Keywords: *Customer satisfaction; Pharmaceutical services; Private pharmacy; Attentiveness of pharmacy staff*

[*]Corresponding author: Wardah Ameliyah Istiqomah, Universitas Jember, Jember, Indonesia
E-mail : amelwardah@gmail.com
Doi : 10.35451/645raj86
Received : April 13, 2026, Accepted: April 20, 2026 , Published: October 30, 2026
Copyright: © 2026 Wardah Ameliyah Istiqomah (s). Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Apotek berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi penting dalam menyediakan kebutuhan terkait kesehatan bagi masyarakat (1). Sebagian besar masyarakat Indonesia memanfaatkan apotek sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, terutama dalam memperoleh obat dan melakukan swamedikasi, sehingga apotek sering menjadi titik kontak pertama dalam sistem pelayanan kesehatan (2). Hal tersebut terjadi karena apotek menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang paling terjangkau oleh masyarakat (3). Pada tahun 2024, di Indonesia terdapat 35.000 apotek yang beroperasi (4). Sebagian besar dari apotek tersebut merupakan apotek swasta (milik perseorangan), seperti pada penelitian di Kota Jambi yang menyatakan dari 146 apotek, 130 merupakan apotek swasta (5), begitu juga dengan penelitian di Kota Bandung, dari 141 apotek, 114 merupakan apotek swasta (6). Berbeda dengan fasilitas kesehatan pemerintah, penghasilan apotek swasta ditentukan dari penjualan obat dan produk kesehatan lainnya. Sedangkan hal yang terkait dengan pelayanan kefarmasian, seperti pemberian informasi obat dan konseling, seringkali tidak berbayar (3).

Apotek swasta menawarkan keunikan peran untuk meringankan beban pada sistem perawatan kesehatan dan mengurangi ketergantungan yang berlebihan pada penyedia layanan kesehatan utama milik pemerintah, seperti puskesmas dan rumah sakit (7). Kepuasan konsumen dalam hal pelayanan resep dan pembelian sediaan farmasi menjadi tujuan utama di apotek swasta (8). Kemampuan profesional dan keahlian karyawan apotek menjadi salah satu determinan utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan farmasi di apotek milik swasta (9).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan positif terhadap pelayanan kefarmasian. Pada seting apotek swasta, kepuasan yang tinggi berdampak terhadap peningkatan keuntungan secara jangka panjang (10). Konsumen yang puas akan lebih sering mengunjungi apotek, serta memiliki pemahaman yang lebih tentang kesehatan dan penggunaan obat (11,12).

Kepuasan adalah parameter yang dapat menjadi katalisator yang memotivasi karyawan apotek untuk meningkatkan berbagai aspek pelayanan kefarmasian pada konsumen, yang bertujuan meningkatkan keberhasilan terapi pada konsumen tersebut (13). Ruang lingkup layanan kefarmasian di apotek pada umumnya mencakup kegiatan seperti penelaahan dan pelayanan resep, penyiapan dan penyerahan obat (*dispensing*), penyediaan informasi obat, konseling, layanan farmasi ke rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terhadap efektivitas pengobatan (PTO), serta pengawasan terhadap reaksi obat yang merugikan (MESO) (14,15). Seiring waktu, fokus pelayanan kefarmasian telah mengalami transformasi, dari yang sebelumnya berpusat pada produk farmasi menjadi pendekatan yang lebih menitikberatkan pada kepentingan dan keselamatan konsumen, yang dikenal sebagai *pharmaceutical care* (16,17).

Berbagai studi telah dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek. Salah satu temuan yang konsisten menunjukkan bahwa sikap ramah karyawan apotek sering kali menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi positif konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima (18–20). Namun, lokasi apotek dan harga ternyata juga menjadi hal yang penting dalam penilaian kepuasan konsumen (21). Penelitian terhadap pelayanan apotek di negara Arab Saudi menyatakan bahwa kondisi ruang tunggu, keberadaan area privat untuk konseling serta pemberian informasi obat mempengaruhi kepuasan konsumen di apotek (22). Sedangkan penelitian di Pakistan, konsumen apotek menginginkan waktu konseling dengan karyawan apotek yang lebih panjang untuk meningkatkan kepuasan terhadap apotek yang mereka kunjungi (23). Berdasarkan hasil berbagai studi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap layanan kefarmasian di apotek dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang bervariasi. Tingkat kepuasan konsumen biasanya diukur dengan instrumen kuisioner seperti PSQ (*The Patient Satisfaction Questionairre*). PSQ merupakan instrumen yang dikembangkan oleh Larson dan McKeigan (1994), untuk menilai kepuasan konsumen secara spesifik di bidang pelayanan kefarmasian di apotek. Metode ini telah diterapkan dalam beberapa penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Yordania, Malaysia dan Saudi Arabia (4,20,22).

Persaingan bisnis yang kompetitif dapat ditunjukkan dari banyaknya jumlah apotek dalam satu area, terlebih pada wilayah dengan konsentrasi populasi tinggi (24). Kabupaten Malang memiliki 191 apotek yang melayani sekitar 2,65 juta jiwa dalam wilayah seluas 3.530 km² (25). Sementara itu, di Kabupaten Mojokerto terdapat 87

apotek yang melayani sekitar 1,15 juta jiwa di wilayah seluas 717,83 km² (25). Beragamnya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta tingginya tingkat persaingan bisnis apotek ini, memberikan tantangan sekaligus peluang bagi apotek swasta di daerah tersebut, seperti Apotek Fatih Farma Kabupaten Malang dan Apotek Fatih Farma 2 Kabupaten Mojokerto. Di tengah kompetisi yang tinggi, keberhasilan pelayanan kefarmasian menjadi faktor penentu dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumen. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Apotek Fatih Farma Kabupaten Malang dan Apotek Fatih Farma 2 Kabupaten Mojokerto sehingga pelayanan kefarmasian yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di apotek swasta, yakni Apotek Fatih Farma Kabupaten Malang dan Apotek Fatih Farma Kabupaten Mojokerto, Indonesia, dari Jul hingga Desember 2025 .

Pengumpulan Data

Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, konsumen dewasa yang berkunjung ke apotek swasta di daerah padat di Indonesia direkrut untuk penelitian ini. Apotek swasta ini menyediakan pelayanan kefarmasian, konsumen dilayani oleh karyawan apotek yang terdiri dari apoteker dan didukung oleh tenaga teknis kefarmasian dan asisten apoteker.

Konsumen yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam penelitian ini jika mereka telah setidaknya lebih dari satu kali berkunjung ke apotek untuk dilayani oleh karyawan apotek. Konsumen yang tidak dapat memberikan persetujuan tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Asisten peneliti yang terlatih menyaring calon responden, mendekati mereka yang sesuai dengan kriteria, dan menjelaskan penelitian ini kepada mereka sambil memberikan lembar persetujuan secara langsung, ada beberapa calon responden yang terdaftar di member apotek yang dihubungi dengan *whatsapp* untuk memudahkan responden berpartisipasi dalam penelitian secara *online*. Asisten peneliti menekankan bahwa partisipasi bersifat sukarela dan dijamin kerahasiaan identitasnya. Konsumen yang setuju untuk mengambil bagian dalam penelitian ini diminta untuk memberikan persetujuan tertulis dan mengisi kuisioner yang telah divalidasi dan diuji sebelumnya. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat *margin of error* sebesar 5%, dan mempertimbangkan margin kesalahan 5% dari , interval kepercayaan 95%, dan distribusi respons 50%, penelitian ini bertujuan untuk merekrut 500 peserta. Protokol penelitian ini telah disetujui oleh komite etik Universitas Jember.

Instrumen

Sebuah instrumen berupa kuisioner telah digunakan untuk menilai kepuasan konsumen atas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh karyawan apotek. Instrumen kuisioner mencakup dua bagian: 1. rincian latar belakang responden, dan 2. bentuk terjemahan bahasa Inggris yang diadaptasi dari Kuesioner Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian yang telah divalidasi.Proses penerjemahan bahasa Inggris yang terstandardisasi dilakukan. Penerjemahan dari bahasa Inggris ke bahasa Indonesia dilakukan dan versi bahasa Indonesia yang diterjemahkan kemudian diterjemahkan kembali ke bahasa Inggris untuk memastikan terjemahan yang akurat dari ide dan konsep kuisioner, dan setiap masalah dalam proses penerjemahan dapat diatasi. Kuesioner Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek mencakup 26 pertanyaan yang termasuk dalam lima domain yakni aspek kejelasan pemberian informasi obat, aspek perhatian, aspek kompetensi karyawan, aspek fasilitas dan sarana prasarana serta aspek umum. Aspek-aspek ini menggambarkan pelayanan kefarmasian yang dilakukan sehari-hari oleh karyawan apotek. Dalam aspek perhatian, pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan karyawan apotek dalam melayani pasien dengan ramah dan sesuai dengan kebutuhan waktu yang dibutuhkan pasien tersebut. Aspek kejelasan pemberian informasi obat berkaitan dengan kegiatan pemberian informasi maupun edukasi atau konseling oleh karwayan apotek terhadap pasien. Sedangkan aspek kompetensi karyawan apotek berkaitan dengan ketelitian tindakan karyawan apotek, serta pemberian saran obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Aspek fasilitas dan sarana prasarana terkait dengan perlengkapan yang mendukung kenyamanan pasien di apotek. Terakhir, aspek umum terkait dengan kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan apotek. Setiap item dalam setiap aspek memiliki empat tanggapan: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Setiap aspek memiliki pertanyaan poisitif dan negatif agar dapat diketahui kesungguhan responden dalam mengisi kuisioner. Validitas kuisioner ini diuji menggunakan korelasi *Pearson Product*

Moment, dengan membandingkan nilai koefisien korelasi setiap item terhadap skor total variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai signifikansi < 0,05. Pengujian reliabilitas kuisioner menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,60.

Versi terjemahan dari kuisioner ditinjau oleh para ahli dalam jenis penelitian ini, termasuk empat anggota fakultas dari Fakultas Farmasi di Universitas Jember dengan pengalaman klinis dan gelar MSc dan PhD. Selain itu, survei ini didistribusikan secara pilot kepada 60 peserta potensial untuk memastikan kejelasan item dan kesesuaian logistik distribusi. Berdasarkan komentar anggota fakultas dan kelompok percontohan, beberapa modifikasi kecil dilakukan pada survei tersebut. Profil sosiodemografi responden terdiri atas delapan macam pertanyaan tentang jenis kelamin, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan bulanan, frekuensi kedatangan, serta kepuasan responden secara umum.

Analisis Data

Metodologi statistik standar digunakan untuk menilai kepuasan terhadap layanan farmasi komunitas. *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) digunakan untuk analisis. Frekuensi, persentase, dan rata-rata digunakan untuk meringkas data. Analisis regresi linier menilai prediktor yang terkait dengan skor kepuasan total yang lebih tinggi dengan layanan farmasi masyarakat. Signifikansi statistik ditetapkan pada P< 0,05.

3. HASIL

Deskripsi Peserta Studi

Penelitian ini melibatkan 502 pasien yang mengunjungi Apotek Fatih Farma Kabupaten Malang dan Apotek Fatih Farma Kabupaten Mojokerto. Sekitar tujuh puluh persen responden adalah perempuan. Sepertiga (38,2%) responden berusia antara 26 tahun dan 35 tahun. Tujuh puluh persen responden sudah menikah, dan hampir setengahnya lulusan SMA/sederajat. Sebagian besar responden tidak bekerja di bidang kesehatan, dan lebih dari seperempat adalah responden tidak bekerja sebanyak 147 orang (29,3%). 9.8% responden memiliki pendapatan bulanan lebih dari Rp 5.000.000,00. Berdasarkan frekuensi kedatangan ke apotek dalam satu bulan, sebagian besar responden berkunjung sebanyak 1–2 kali yaitu 254 orang (50,6 %). Tingkat kepuasan menunjukkan bahwa hampir seluruh responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, yaitu sebanyak 501 orang (99,8%), sedangkan responden yang tidak puas hanya 1 orang (0,2%).Rincian lengkap tentang latar belakang karakteristik responden penelitian dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rincian Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	159	31.7
	Perempuan	343	68.3
Umur	18-25	95	18.9
	26-35	192	38.2
	36-45	123	24.5
	>46	92	18.3
Status Perkawinan	Belum Menikah	79	15.7
	Menikah	394	78.5
	Cerai	29	5.8
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	4	0.8
	SD/Sederajat	37	7.4
	SMP/Sederajat	59	11.8
	SMA/Sederajat	251	50.0
	Perguruan Tinggi	151	30.1
Pekerjaan	Tidak Bekerja	147	29.3
	Tenaga Medis/Kesehatan	21	4.2
	Non Tenaga Medis/Kesehatan	309	61.6
	Pelajar	21	4.2
	Pensiunan	4	0.8

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Penghasilan	< Rp 500.000	157	31.3
	Rp 1 juta–Rp 3 juta	180	35.9
	Rp 3 juta–Rp 5 juta	116	23.1
	>5 juta	49	9.8
Frekuensi Kedatangan	1-2	254	50.6
	3-4	158	31.5
	>4	90	17.9
Kepuasan	Puas	501	99.8
	Tidak Puas	1	0.2

Kepuasan Terhadap Layanan Apotek Komunitas

Tabel 2 merangkum hasil dari masing-masing pernyataan yang mengindikasikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Pada aspek kejelasan informasi obat, 23,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa “Karyawan apotek menjelaskan obat dengan cara yang saya pahami". Sedangkan pada aspek perhatian, 12,9% responden sangat setuju dengan pernyataan "Karyawan apotek berkenan menghabiskan waktu sebanyak yang saya butuhkan". Mengenai kompetensi karyawan apotek , 22,7% responden sangat setuju dengan pernyataan "Karyawan apotek selalu teliti." Untuk aspek fasilitas dan sarana prasarana , 25,5 % responden sangat setuju dengan pernyataan " Area apotek bersih ". Pada dimensi umum, 19,3% responden sangat setuju dengan pernyataan "Saya sangat puas dengan layanan apotek".

Tabel 2. Pernyataan individu yang menunjukkan kepuasan terhadap layanan farmasi komunitas.

Dimensi / Pernyataan	Sangat setuju n (%)	Setuju n (%)	Tidak setuju n (%)	Sangat tidak setuju n (%)
Aspek Kejelasan Informasi obat				
Karyawan apotek biasanya menjelaskan kemungkinan efek samping yang dapat ditimbulkan oleh obat.	88 (17.5)	360 (71.7)	51 (10.2)	3 (0.6)
Karyawan apotek biasanya menjelaskan kemungkinan efek samping yang dapat ditimbulkan oleh obat.	88 (17.5)	360 (71.7)	51 (10.2)	3 (0.6)
Jika saya memiliki pertanyaan tentang obat, karyawan apotek selalu siap menjelaskan	138 (27.5)	357 (71.7)	5 (1.0)	2 (0.4)
Karyawan apotek menjelaskan obat dengan cara yang saya pahami	120 (23.9)	376 (74.9)	4 (0.8)	2 (0.4)
Ketika saya mendapat obat, karyawan apotek memastikan bahwa saya mengerti cara meminum obat dengan tepat	112 (22.3)	170 (73.7)	18 (3.6)	2 (0.4)
Karyawan apotek selalu menjelaskan bagaimana cara obat bekerja dalam tubuh saya	59 (11.8)	247 (49.2)	193 (38.4)	3 (0.6)
Saya terkadang mengalami kesulitan untuk memahami apa yang dimaksud oleh karyawan apotek ketika dia berbicara kepada saya tentang obat saya	7 (1.4)	120 (23.9)	358 (71.3)	17 (3.4)
Karyawan apotek sering kali tidak memberi tahu cara meminum obat saya	6 (1.2)	67 (13.3)	373 (74.3)	56 (11.2)
Aspek Perhatian				
Karyawan apotek berkenan menghabiskan waktu sebanyak yang saya butuhkan	65 (12.9)	396 (78.9)	41(8.2)	0 (0)
Obat/resep yang saya beli dipilihkan/dikerjakan dengan benar	125 (24.9)	374 (74.5)	3(0.6)	0 (0)
Karyawan apotek memiliki perhatian yang tulus pada saya	140 (27.9)	359 (71.5)	3 (0.6)	0 (0)
Karyawan apotek selalu bersikap sopan	172 (34.3)	328 (65.3)	2 (0.4)	0 (0)

Dimensi / Pernyataan	Sangat setuju n (%)	Setuju n (%)	Tidak setuju n (%)	Sangat tidak setuju n (%)
dan menghargai saya.				
Karyawan apotek terkadang terburu-buru dalam melayani obat saya.	19(3.8)	43 (8.6)	394 (78.5)	46 (9.2)
Saya biasanya harus menunggu lama untuk menerima pelayanan.	5 (1.0)	73 (14.5)	386 (36.9)	38 (7.6)
Semua obat yang saya beli tersedia di apotek	33 (6.6)	275 (54.8)	181 (36.1)	13 (2.6)
Aspek Kompetensi Karyawan				
Saya yakin bahwa karyawan apotek meracik semua resep dengan benar	128 (25.5)	374 (74.5)	0(0)	0 (0)
Karyawan apotek selalu teliti	114 (22.7)	383 (76.3)	5 (1.0)	0 (0)
Karyawan Apotek tidak seteliti yang seharusnya	5 (1.0)	25 (5.0)	446 (88.8)	26 (5.2)
Aspek Fasilitas Sarana dan Prasarana Apotek				
Area apotek bersih	128(25.5)	365 (72.7)	9 (1.8)	0 (0)
Apotek ini memiliki ruang tunggu yang nyaman	55 (11.0)	357 (71.1)	86 (17.1)	4 (0.8)
Karyawan apotek selalu terlihat profesional	123 (24.5)	366 (72.9)	12 (2.4)	1 (0.2)
Tidak ada tempat di mana saya dapat melakukan percakapan pribadi (mengenai keluhan/obat saya) dengan karyawan apotek.	9 (1.8)	141 (28.1)	330 (65.7)	22 (4.4)
Ada begitu banyak gangguan di area apotek sehingga saya sering kali tidak bisa mendapatkan pelayanan yang baik.	1 (0.2)	28 (5.6)	436 (86.9)	37 (7.4)
Area pelayanan sangat berantakan	2 (0.4)	14 (2.8)	403 (80.3)	83 (16.5)
Aspek Umum				
Layanan apotek yang saya terima hampir sempurna.	50 (10.0)	394 (78.5)	58 (11.6)	0 (0)
Saya sangat puas dengan layanan apotek.	97 (19.3)	395 (78.7)	8 (1.6)	2 (0.4)
Saya memiliki beberapa keluhan tentang layanan farmasi.	3 (0.6)	49 (9.8)	428 (85.3)	22 (4.4)

Skor total untuk skala yang berbeda dan skor total skala dirangkum dalam Tabel 3. Hasil penelitian menunjukkan skor yang serupa mengenai skor aspek dan skor total skala. Sebagai contoh, aspek kejelasan pemberian informasi obat mendapatkan skor rata-rata 75,3% sebagai skor rata-rata yang dinyatakan sebagai persentase dari skor maksimum yang mungkin, dan skor rata-rata aspek perhatian adalah 76 %. Rata-rata skor skala total adalah 75,9% dari skor maksimum yang mungkin dicapai; ini dinyatakan sebagai 79 dari 104, skor maksimum yang mungkin dicapai

Tabel 3. Rangkuman indikasi kepuasan pelayanan apotek

Skala	Jumlah item	Skor maksimum yang mungkin dicapai	Skor rata-rata (dari skor maksimum yang mungkin)	Standar deviasi	Skor rata-rata (persentase)
Aspek Kejelasan Pemberian Informasi Obat	7	28.0	21.1	2.2	75.3
Aspek Perhatian	7	28.0	21.3	1.7	76.0
Aspek Kompetensi Karyawan Apotek	3	12.0	9.4	0.9	78.3

Aspek Fasilitas Sarana dan Prasarana	6	24.0	18.2	1.8	75.8
Aspek umum	3	12.0	9.0	0.8	75.0
Skor Total	26	104.0	79	7.4	75.9

Pada hasil akhir dari multivariat, terdapat lima variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen($p < 0,05$), yaitu aspek kejelasan pemberian informasi obat, perhatian, kompetensi karyawan, fasilitas dan sarana prasarana, dan aspek umum. Variabel perhatian merupakan aspek yang paling dominan memengaruhi kepuasan konsumen dengan nilai *odds ratio* (OR) sebesar 12,218 (95% CI: 5,612–26,600), yang berarti responden yang menilai perhatian baik memiliki peluang 12,218 kali lebih besar untuk mengalami kepuasan tinggi dibandingkan dengan responden yang menilai kurang baik. Selanjutnya, variabel kejelasan pemberian informasi obat memiliki OR sebesar 11,786 (95% CI: 5,591–24,848), diikuti oleh kompetensi karyawan apotek dengan OR sebesar 9,008 (95% CI: 4,346–18,673), dan fasilitas dan sarana prasarana dengan OR sebesar 7,699 (95% CI: 3,654–16,220). Variabel aspek umum juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai OR sebesar 3,316 (95% CI: 1,079–10,192), meskipun memiliki kekuatan asosiasi yang lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa domain kualitas pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dengan perhatian karyawan apotek sebagai faktor yang paling berpengaruh.

Tabel 4. Hasil analisa data statistik variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen apotek

Variabel	**Exp (B)**	**Nilai P**	**95% Cl for Exp(B)**
Konstan	0.001	0.000	
Aspek Kejelasan Pemberian Informasi Obat	11.786	0.000	5.591-24.848
Aspek Perhatian	12.218	0.000	5.612-26.600
Aspek Kompetensi Karyawan Apotek	9.008	0.000	4.346-18.673
Aspek Fasilitas dan Sarana Prasarana	7.699	0.000	3.654-16.220
Aspek Umum	3.316	0.086	1.079-10.192

4. PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian saat ini adalah untuk menilai variabel yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen di apotek swasta, yakni Apotek Fatih Farma Kabupaten Malang dan Apotek Fatih Farma 2 Kabupaten Mojokerto. Data yang dikumpulkan pada saat ini untuk mendapatkan informasi ilmiah mengenai aspek yang dibutuhkan oleh apotek swasta agar mampu melayani konsumen dengan pelayanan kefarmasian yang baik dan sesuai dengan kebutuhan yang berakibat kepuasan konsumen tinggi, yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pasien. Analisis kami menunjukkan bahwa pasien umumnya puas dengan layanan yang mereka terima dari apotek swasta. Hasil analisis multivariat memperlihatkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kejelasan informasi pemberian obat, perhatian, kompetensi karyawan apotek, fasilitas sarana dan prasarana, dan aspek umum pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel perhatian merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, diikuti oleh kejelasan informasi pemberian obat, kompetensi karyawan, fasilitas dan sarana prasarana, dan aspek umum pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Larson dalam konsep pembuatan instrument kuisoner *The Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ)*, yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi terhadap berbagai dimensi pelayanan kesehatan, terutama aspek komunikasi, interpersonal, dan kualitas teknis pelayanan. Dalam kerangka PSQ, dimensi perhatian dan kejelasan pemberian informasi obat termasuk dalam dimensi komunikasi dan interpersonal, yang terbukti memiliki kontribusi besar dalam membentuk persepsi kepuasan konsumen.

Dominannya variabel perhatian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek empati, keramahan, dan kepedulian karyawan apotek menjadi faktor utama yang dirasakan langsung oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan kefarmasian di apotek swasta, interaksi antara karyawan apotek dan

konsumen tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga emosional. Konsumen yang merasa diperhatikan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Aspek kejelasan informasi pemberian obat juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan teori pelayanan kefarmasian yang menekankan pentingnya pemberian informasi obat yang rasional, akurat, dan mudah dipahami. Informasi yang jelas akan meningkatkan pemahaman konsumen terhadap terapi yang dijalani, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kepuasan konsumen. Kompetensi karyawan apotek juga penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kompetensi yang baik mencerminkan kemampuan profesional dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan sesuai undang-undang standar pelayanan kefarmasian. Dalam teori instrument kuisioner PSQ Larson, aspek ini termasuk dalam dimensi kualitas teknis (*technical quality*), yang menjadi dasar kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Fasilitas dan sarana prasarana apotek serta aspek umum juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, meskipun dengan pengaruh yang lebih sedikit dibandingkan dimensi interpersonal. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan sistem pelayanan tetap berperan dalam membentuk pengalaman konsumen, namun bukan merupakan faktor utama. Dengan kata lain, konsumen lebih menitikberatkan pada bagaimana mereka dilayani dibandingkan dengan kondisi fisik fasilitas semata.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, khususnya perhatian, merupakan determinan utama kepuasan konsumen di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk apotek. Beberapa studi menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara karyawan dan konsumen memiliki hubungan yang lebih kuat terhadap kepuasan dibandingkan faktor demografi konsumen. Hal ini diperkuat oleh hasil analisis karakteristik responden dalam penelitian ini, dimana sebagian besar responden adalah perempuan (68,3%), berada pada kelompok usia produktif 26–35 tahun (38,2%), berstatus menikah (78,5%), dan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Meskipun demikian, variabel sosiodemografi dalam analisis multivariat sebelumnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen bersifat relatif universal dan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan karakteristik individu konsumen.

Selain itu, distribusi kepuasan responden yang sangat tinggi (99,8% puas) menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah berada pada kategori baik. Namun demikian, kondisi ini juga dapat menyebabkan keterbatasan dalam kemampuan model untuk membedakan secara tajam antara kelompok puas dan tidak puas, sehingga interpretasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati.Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan konsumen di apotek harus difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, terutama dalam aspek perhatian karyawan apotek serta kejelasan dalam memberikan informasi obat dan kompetensi karyawan apotek. Upaya peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi interpersonal, peningkatan keterampilan pelayanan berbasis konsumen, serta penguatan standar praktik kefarmasian yang berorientasi pada kebutuhan konsumen.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek swasta yakni Apotek Fatih Farma Kabupaten Singosari dan Apotek Fatih Farma 2 Kabupaten Mojokerto, secara umum berada pada kategori tinggi. Hasil analisis multivariat mengidentifikasi bahwa aspek pemberian kejelasan informasi, aspek perhatian, aspek kompetensi karyawan apotek, aspek fasilitas dan sarana prasarana, serta aspek umum pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel aspek perhatian menjadi faktor yang paling dominan, yang menegaskan pentingnya aspek interpersonal dalam pelayanan kefarmasian. Sementara itu, karakteristik sosiodemografi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan konsumen lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan karakteristik individu konsumen.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas Jember dan Apotek Fatih Farma Kabupaten Malang dan Apotek Fatih Farma 2 Kabupaten Mojokerto atas fasilitas dan dukungan teknis selama penelitian, serta kepada pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang berharga.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Mukaddas A, Zubair MS. APOTEK PENDIDIKAN TADULAKO : IMPLEMENTASI PHARMACEUTICAL CARE SECARA PROFESSIONAL PADA LINGKUP FARMASI KOMUNITAS. 2019;24(4):865–9.

[2] Rutter P. *Role of community pharmacists in patients ' self-care and self-medication*. 2015;57–65.

[3] Hermansyah A, Wulandari L, Kristina SA, Meilianti S. *Primary health care policy and vision for community pharmacy and pharmacists in indonesia.* Pharm Pract (Granada). 2020;18(3):1–12.

[4] Faradilla M. IAI. 2024. Profesionalisme Pelayanan Apoteker di Apotek dan Klinik dalam Transformasi Kesehatan. Available from: https://berita.iai.id/profesionalisme-pelayanan-apoteker-di-apotek-dan-klinik-dalam-transformasi-kesehatan/

[5] Mulyagustina M, Wiedyaningsih C, Kristina SA. Implementation of Pharmaceutical Care Standard in Jambi City's Pharmacies. J Manaj DAN PELAYANAN Farm (Journal Manag Pharm Pract. 2017;7(2):83.

[6] Roseno M, Widyastiwi, Alifia S, Rahmadhani MS. Perilaku Penyedia Layanan Kefarmasian dalam Pelayanan Swamedikasi di Apotek: Studi pada Dua Kota di Jawa Barat. Available from: http://journals.ums.ac.id/index.php/pharmacon

[7] Kristina SARI, Lienaningrum AS, Aditama H. Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia. Int J Pharm Res. 2021;13(01).

[8] Setiadi AP, Wibowo Y, Brata C, Halim SV, Wardhani SA, Sunderland B. *The role of pharmacists in community education to promote responsible self-medication in Indonesia: an application of the spiral educational model.* Int J Clin Pharm [Internet]. 2020;42(4):1088–96. Available from: https://doi.org/10.1007/s11096-020-01055-8

[9] Al-Wazaify M, Albsoul-Younes A. Pharmacy in Jordan. Am J Heal Pharm. 2005;62(23):2548–51.

[10] Dysyandi W, Sumaryono W, Widyastuti S, Lesmana H. Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya. JRB-Jurnal Ris Bisnis. 2019;3(1):1–8.

[11] Ismail A, Gan YN, Ahmad N. *Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application*. PLoS One [Internet]. 2020;15(11 November):1–12. Available from: http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0241082

[12] Kucukarslan S, Schommer JC. *Patients' expectations and their satisfaction with pharmacy services*. J Am Pharm Assoc (Wash) [Internet]. 2002;42(3):489–96. Available from: http://dx.doi.org/10.1331/108658002763316923

[13] Al-Arifi MN. *Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia*. Saudi Pharm J [Internet]. 2012;20(4):323–30. Available from: http://dx.doi.org/10.1016/j.jsps.2012.05.007

[14] KEMENKES RI. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik. Kementeri Kesehat Republik Indones. 2019;1–74.

[15] Iheanacho CO, Adeyeri O, Eze UIH. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy Evolving role of pharmacy technicians in pharmaceutical care services : Involvement in counselling and medication* reviews. Explor Res Clin Soc Pharm [Internet]. 2022;5:100113. Available from: https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2022.100113

[16] Departemen Kesehatan RI. Pharmaceutical Care Untuk Penderita Gangguan Depresif. 2007;6, 14–28, 30.

[17] Eldooma I. *Outcomes of Pharmacist-Led Pharmaceutical Care Interventions Within Community Pharmacies : Narrative Review*. 2023;(May):113–26.

[18] Harianto H, Khasanah N, Supardi S. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Pharm Sci Res. 2005;2(1):12–21.

[19] Yuniar Y, Handayani RS. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. J Kefarmasian Indones. 2016;6(1):39–48.

[20] Al-Taani GM, Ayoub NM. *Assessment of satisfaction of attendees of healthcare centers in Jordan with community pharmacy services of pharmacies they usually use. PLoS One* [Internet]. 2024;19(7 July):1–14. Available from: http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0305991

[21] Handayani RS, Raharni, Gitawati R. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. Juni. 2009;13(1):22–6.

[22] Hasan S, Sulieman H, Stewart K, Chapman CB, Hasan MY, Kong DCM. A*ssessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool.* Res Soc Adm Pharm [Internet]. 2013;9(6):841–50. Available from: http://dx.doi.org/10.1016/j.sapharm.2012.10.002

[23] Alanazi AS, Shah S, Abbas G, Hussain M, Saleem A, Khurram H, et al. *Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan. Patient Prefer Adherence.* 2023;17(December 2022):13–22.

[24] Monica E, Prilianti KR, Lestari I, Caesarika E. Pemanfaatan Sistem Informasi Geografis untuk Analisa Pola Distribusi Apotek di Kota dan Kabupaten Malang. J Manaj DAN PELAYANAN Farm (Journal Manag Pharm Pract. 2022;12(3):137.

[25] Pionita N, Wijayanti S, Novrianti I. Overview Of Waiting Times For Medicine Prescription Services At Sebengkok Health Center, Tarakan City. Jurnal Farmasimed (Jfm). 2024 Apr 30;6(2):148-55.

[26] Syam SM, Novrianti I, Ubrusun J. An Overview of The Implementation of Pharmaceutical Service Standards at Puskesmas in Tarakan City in 2024. JURNAL FARMASIMED (JFM). 2025 Apr 30;7(2):168-76.