

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RSIA SINTA BANDAR LAMPUNG

Gusti Ayu Rai Saputri¹, Sriana¹, Nofita¹

ABSTRACT

Patient satisfaction is defined as the customer's response to the discrepancy between the previous level of importance and the actual performance he feels after use. One of the factors to analyze patient satisfaction is prescription service speed. The extent to which the quality and professionalism of pharmaceutical installations in serving prescriptions from patients, both prescription drugs and recipes for concoction. The aim of the study was to find out the level of consumer satisfaction with the quality of prescription services at the RSIA Pharmacy Installation in Sinta Bandar Lampung in 2018. Explanatory research with a quantitative approach. The study population was all patients visiting RSIA Sinta Bandar Lampung with an average of 150 people per month with a sample of 95 people. Data analysis uses T-Test statistics to test the influence of the independent variables on the dependent variable partially and F-Test to test the effect of independent variables on the dependent variable simultaneously. Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Assurance Dimensions prescription services jointly influence consumer satisfaction at RSIA Pharmacy Installation, Sinta Bandar Lampung $f_{count} 61.480 > f_{table} 2.460$ ($f_{count} > f_{table}$). The implication is that all dimensions of prescription service quality have been quite good. RSIA Pharmacy Installation Sinta Bandar Lampung needs to maintain and improve prescription services.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Prescription Service Quality*

ABSTRAK

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep. Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Tujuan penelitian diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung Tahun 2018. Jenis penelitian *Explanatori (Explanatory Research)* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian seluruh pasien yang berkunjung RSIA Sinta Bandar Lampung dengan rata-rata sebanyak 150 orang per bulan dengan sampel sebanyak 95 orang. Analisa data menggunakan statistik *Uji T* untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan *Uji F* untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Dimensi *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance* pelayanan resep secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung $f_{hitung} 61,480 > f_{tabel} 2,460$ ($f_{hitung} > f_{tabel}$). Implikasi bahwa semua dimensi kualitas pelayanan resep telah cukup baik. Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan resep.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan Resep

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan, pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu total (*perspectif total quality*) dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra baik bagi rumah sakit tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Salah satu faktor untuk menganalisis dari kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan resep.

Sejauh mana kualitas dan profesionalisme dari instalasi farmasi dalam melayani resep dari pasien, baik itu resep obat jadi maupun resep obat racikan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sudah memberikan rentang standar waktu untuk resep tersebut, yaitu antara 15-30 menit (Kemenkes RI, 2016).

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *service quality* yang meliputi 5 dimensi yaitu *tangible, reliability, assurance, empathy dan responsiveness* (Nursalam, 2014).

RSIA Sinta Bandar Lampung merupakan salah satu rumah sakit Ibu dan Anak dengan tipe C di Bandar Lampung yang beroperasi sejak tahun 2014. Berdasarkan catatan Rekam Medik Bagian Rawat Jalan RSIA Sinta Bandar Lampung pada tahun 2017 didapatkan jumlah rata-rata kunjungan pasien sebanyak 150 orang per bulan yang melakukan pengobatan rawat jalan baik di Bagian Kebidanan maupun Bagian Anak.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, diperoleh data dari Bagian Humas RSIA Sinta Bandar Lampung sepanjang tahun 2017 terdapat 24 laporan pengaduan terhadap keluhan pasien maupun keluarga pasien terhadap pelayanan farmasi. Dari 24 laporan pengaduan yang masuk dan dari pengaduan tersebut pasien masih banyak mengeluhkan lamanya waktu menerima obat, kurangnya informasi mengenai dosis dan cara pemakaian obat yang diberikan oleh dokter.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Explanatori (*Explanatory Research*) dengan pendekatan kuantitatif, penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah Angket (kuesioner) agar diperoleh data yang akurat secara langsung dari orang-orang yang akan dimintai data. Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya, maka digunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi

berguna untuk memperoleh data tentang jumlah pasien dan data tentang gambaran umum RSIA Sinta Bandar Lampung dan data-data lain yang mendukung.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSIA Sinta Bandar Lampung dengan rata-rata sebanyak 150 orang per bulan. Uji hipotesis menggunakan Uji partial (uji t) dan uji simultan (uji F) yang digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen (*Tangible, Empati, Responsiveness, Reliability, Assurance*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen secara parsial.

Koefisien determinasi pada regresi linear dapat diartikan sebagai besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Bila koefisien determinasi $r^2=0$, berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya, jika koefisien determinasi $r^2=1$, berarti variabel terikat 100% dipengaruhi oleh variabel bebas. Karena itu letak r^2 berada dalam selang (interval) antara 0 dan 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung Bulan Mei Tahun 2018

| No. | Karakteristik Responden | F | % |
|-----|---------------------------------------|----|------|
| 1. | Jenis Kelamin | | |
| | Laki-laki | 49 | 51,6 |
| | Perempuan | 46 | 48,4 |
| 2. | Umur | | |
| | ≤ 20 tahun | 4 | 4,2 |
| | 21 – 30 tahun | 43 | 45,3 |
| | 31 – 40 tahun | 37 | 38,9 |
| | 41 – 50 tahun | 8 | 8,4 |
| | > 50 Tahun | 3 | 3,2 |
| 3. | Pendidikan | | |
| | Rendah (Tamat SD/ SMP atau Sederajat) | 27 | 28,4 |
| | Menengah (Tamat SMA atau Sederajat) | 56 | 58,9 |
| | Tinggi (Tamat Perguruan Tinggi) | 12 | 12,6 |
| 4. | Pekerjaan | | |
| | PNS/ TNI/ POLRI | 14 | 14,7 |
| | Pegawai Swasta | 25 | 26,3 |
| | Wiraswasta | 48 | 50,5 |
| | Pelajar/ Mahasiswa | 3 | 3,2 |
| | Buruh | 5 | 5,3 |

Tabel 2.
Deskripsi Hasil Penelitian

| No | Indikator | Jumlah Responden | Nilai Rata-Rata Kategori | Interpretasi | Tingkat Kepuasan (%) |
|----|---|------------------|--------------------------|--------------|----------------------|
| 1 | Tempat duduk ruang tunggu di Instalasi Farmasi sudah cukup baik | 95 | 3,88 | Baik | 77.68 |
| 2 | Obat-obat di Instalasi Farmasi sudah cukup lengkap | 95 | 3,85 | Baik | 77.05 |
| 3 | Petugas berpenampilan rapi dan berpakaian seragam | 95 | 3,86 | Baik | 77.26 |
| 4 | Kebersihan ruang tunggu sudah cukup baik | 95 | 3,89 | Baik | 77.89 |

| | | | | | |
|----|---|----|------|------|-------|
| 5 | Fasilitas AC maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman | 95 | 3,92 | Baik | 78.32 |
| 6 | Petugas bersikap simpatik dan mampu memberikan ketenangan terhadap keluhan pasien | 95 | 4,26 | Baik | 85.26 |
| 7 | Petugas memberikan informasi obat yang mudah dimengerti oleh pasien | 95 | 4,17 | Baik | 83.37 |
| 8 | Petugas apotek selalu bersikap sopan kepada pasien | 95 | 3,96 | Baik | 79.16 |
| 9 | Apoteker melakukan <i>eyes contact</i> langsung dengan pasien | 95 | 3,84 | Baik | 76.84 |
| 10 | Petugas apotek berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pasien | 95 | 4,03 | Baik | 80.63 |
| 11 | Resep dikerjakan tepat waktu (15 - 30 menit) | 95 | 4,17 | Baik | 83.37 |
| 12 | Petugas apotek melayani dengan cepat dan segera | 95 | 3,94 | Baik | 78.74 |
| 13 | Petugas selalu ada di ruang penerima resep | 95 | 4,06 | Baik | 81.26 |
| 14 | Petugas apotek dengan cepat memahami kebutuhan pasien | 95 | 3,80 | Baik | 76.00 |
| 15 | Apotek beroperasi setiap hari selama 24 jam | 95 | 3,77 | Baik | 75.37 |
| 16 | Petugas apotek memahami kebutuhan spesifik pasien | 95 | 4,12 | Baik | 82.32 |

| | | | | | |
|----|---|----|------|-------------|-------|
| 17 | Petugas apotek menjelaskan tentang dosis/ banyaknya obat yang harus diminum | 95 | 4,20 | Sangat Baik | 84.00 |
| 18 | Petugas apotek menjelaskan cara penyimpanan obat | 95 | 4,00 | Baik | 80.00 |
| 19 | Prosedur pengambilan obat mudah dimengerti | 95 | 3,76 | Baik | 75.16 |
| 20 | Pasien mudah untuk memperoleh informasi tentang obat-obatan yang ada di resep | 95 | 3,83 | Baik | 76.63 |
| 21 | Petugas bersifat jujur dan dipercaya | 95 | 4,01 | Baik | 80.21 |
| 22 | Pelayanan farmasi yang diberikan dijamin mutunya | 95 | 4,18 | Baik | 83.58 |
| 23 | Petugas apotek menjaga <i>privacy</i> pasien | 95 | 3,96 | Baik | 79.16 |
| 24 | Kecepatan pelayanan obat di apotek sesuai dengan yang diharapkan | 95 | 4,04 | Baik | 80.84 |
| 25 | Tarif obat di apotek sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima | 95 | 3,89 | Baik | 77.89 |
| 26 | Bagaimana aspek bukti langsung (<i>Tangibles</i>) menurut anda | 95 | 4,27 | Sangat Baik | 85.47 |
| 27 | Bagaimana aspek kehandalan (<i>Reliability</i>) menurut anda | 95 | 4,25 | Sangat Baik | 85.05 |

| | | | | | |
|----|--|----|------|------|-------|
| 28 | Bagaimana aspek jaminan (<i>Assurance</i>) menurut anda | 95 | 4,12 | Baik | 82.32 |
| 29 | Bagaimana aspek tanggapan (<i>Responsiveness</i>) menurut anda | 95 | 4,09 | Baik | 81.89 |
| 30 | Bagaimana aspek <i>Empati</i> (<i>emphaty</i>) menurut anda | 95 | 4,04 | Baik | 80.84 |

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung Bulan Mei Tahun 2018

| Variabel | B (Koefisien Regresi) | T | Sig |
|-------------------------------|--------------------------|-------|-------|
| <i>Constant</i> | 1,356 | 1,164 | 0,247 |
| Dimensi <i>Tangible</i> | 0,144 | 2,892 | 0,005 |
| Dimensi <i>Empati</i> | 0,227 | 3,442 | 0,001 |
| Dimensi <i>Responsiveness</i> | 0,178 | 2,821 | 0,006 |
| Dimensi <i>Reliability</i> | 0,248 | 3,912 | 0,000 |
| Dimensi <i>Assurance</i> | 0,179 | 2,583 | 0,011 |

Tabel 4.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung Bulan Mei Tahun 2018

| Variabel | Jumlah Responden | % | Probabilitas Signifikan |
|-------------------------------|------------------|----|-------------------------|
| Dimensi <i>Tangible</i> | | | 0,005 |
| Dimensi <i>Empati</i> | | | 0,001 |
| Dimensi <i>Responsiveness</i> | 95 | 5% | 0,006 |
| Dimensi <i>Reliability</i> | | | 0,000 |
| Dimensi <i>Assurance</i> | | | 0,011 |

Tabel 5.
Hasil Uji F (Simultan) Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung Bulan Mei Tahun 2018

| Variabel | Jumlah Responden | % | Signifikan |
|-------------------------------|------------------|----|------------|
| Dimensi <i>Tangible</i> | | | |
| Dimensi <i>Empati</i> | | | |
| Dimensi <i>Responsiveness</i> | 95 | 5% | 0,000 |
| Dimensi <i>Reliability</i> | | | |
| Dimensi <i>Assurance</i> | | | |

Tabel 6.
 Hasil Koefisien Determinasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap
 Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta
 Bandar Lampung Bulan Mei Tahun 2018

| Variabel | Jumlah Responden | <i>p-value</i> <i>R Square</i> | % Kepuasan |
|-------------------------------|------------------|-----------------------------------|---------------|
| Dimensi <i>Tangible</i> | | | |
| Dimensi <i>Empati</i> | | | |
| Dimensi <i>Responsiveness</i> | 95 | 0,775 | 77,5 |
| Dimensi <i>Reliability</i> | | | |
| Dimensi <i>Assurance</i> | | | |

Karakteristik responden pada tabel 1 menunjukkan bahwa pada responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 49 orang (51,6%) lebih banyak dari pada responden perempuan 46 orang (48,4%). Subjek penelitian berdasarkan umur diperoleh nilai tertinggi pada kisaran umur 21 – 30 tahun sebanyak 43 orang (45,3%) dan yang terendah usia > 50 tahun (3,2%). Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung banyak didominasi oleh pasien yang berumur produktif. Pendidikan responden menunjukkan bahwa pendidikan responden terbesar SMA yaitu sebanyak 56 orang (58,9%) dan pendidikan responden terendah Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 12 orang (12,6%). Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pendidikan seseorang makin lebih peduli kepada kesehatannya. Selanjutnya pekerjaan responden yaitu 48 responden (50,5%)

bekerja sebagai wiraswasta, 25 responden (26,3%) bekerja sebagai pegawai swasta, 14 responden (14,7%) sebagai PNS/ TNI/ POLRI, buruh sebanyak 5 responden (5,3%), dan pelajar/ mahasiswa sebanyak 3 responden (3,2%). Hal ini kemungkinan disebabkan oleh pekerjaan yang menumpuk, stres dan kurangnya gerakan badan dalam bekerja sehingga kondisi ini menyebabkan mereka mudah menderita suatu penyakit.

Deskripsi Variabel Penelitian

Kepuasan konsumen berdasarkan tabel 2 dari seluruh dimensi pelayanan didapatkan tingkat kepuasan konsumen berada dalam kategori baik (skor 68–83%), bahkan dalam aspek bukti langsung (*tangible*) dan aspek kehandalan (*Reliability*) berada dalam kategori sangat baik (skor 84–100%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung sudah baik, sehingga

perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 1,356 menunjukkan bahwa semakin meningkat pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi terendah terdapat pada variabel dimensi tangible yaitu 0,144 diikuti oleh variabel dimensi responsiveness 0,178, variabel dimensi assurance 0,179, variabel dimensi empati 0,227, serta nilai koefisien tertinggi yaitu pada variabel dimensi reliability sebesar 0,248.

Data pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi pada variabel empati, indikator 1 yaitu petugas bersikap simpatik dan mampu memberikan ketenangan terhadap keluhan pasien dengan nilai rata-rata sebesar 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa sikap simpatik dari petugas di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung membuat para konsumen yang berkunjung merasa aman dan nyaman dalam menebus obat. Sikap simpatik petugas

membuat para konsumen merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Menurut Rangkuti (2009) empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Dalam hal ini setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon atau bertemu langsung. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet.

Indikator kualitas pelayanan resep yang memiliki nilai rata-rata terendah pada variabel reliability yaitu prosedur pengambilan obat mudah dimengerti sebesar 3,76. Menurut Rangkuti (2009) dimensi reliability (kehandalan) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam unsur ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jasa yang diberikan jangan sampai mengalami kegagalan, dengan kata lain jasa tersebut selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah

sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pengambilan obat di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung perlu diperbaiki dengan menempelkan poster atau gambar prosedur pengambilan obat di dinding apotek sehingga para konsumen dapat memahami prosedur pengambilan obat yang benar sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan resep di RSIA Sinta Bandar Lampung.

Indikator lain yang memiliki nilai terendah dengan interpretasi baik adalah apotek beroperasi setiap hari selama 24 jam 3,77, petugas apotek dengan cepat memahami kebutuhan pasien 3,80, pasien mudah untuk memperoleh informasi tentang obat-obatan yang ada di resep 3,83, apoteker melakukan *eyes contact* langsung dengan pasien 3,84, obat-obat di Instalasi Farmasi sudah cukup lengkap 3,85, petugas berpenampilan rapi dan berpakaian seragam 3,86, tempat duduk ruang tunggu di Instalasi Farmasi sudah cukup baik 3,88, kebersihan ruang tunggu sudah cukup baik 3,89, tarif obat di apotek sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima 3,89, fasilitas AC maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman 3,92, petugas apotek melayani dengan cepat dan segera 3,94,

petugas apotek selalu bersikap sopan kepada pasien 3,96, dan Petugas apotek menjaga *privacy* pasien 3,96. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung masih belum dilakukan secara optimal.

Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan interpretasi sangat baik yaitu petugas apotek menjelaskan tentang dosis/banyaknya obat yang harus diminum 4,20. Dari data diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung yaitu petugas apotek menjelaskan tentang dosis/banyaknya obat yang harus diminum nilai sangat baik.

2. Hasil Uji Partial (Uji t)

Dari data pada tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikan < 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara statistik semua variabel kualitas pelayanan resep yaitu dimensi *tangible* 0,005, dimensi *empati* 0,001, dimensi *responsiveness* 0,006, dimensi *reliability* 0,000, dan dimensi *assurance* 0,011 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen,

dimana nilai probabilitas t sig < 0,05.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Sutrisna (2016) dengan judul *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri*. Hasil perhitungan dan analisa data yang diperoleh skor rata-rata pada setiap indikator sebagai berikut indikator *responsiveness* dengan skor rata-rata 3,14 dengan klasifikasi puas, indikator *reliability* dengan skor rata-rata 3,13 dengan klasifikasi puas, indikator *assurance* dengan skor rata-rata 3,28 dengan klasifikasi sangat puas, indikator *empathy* dengan skor rata-rata 3,17 dengan klasifikasi puas, indikator *tangible* dengan skor rata-rata 3,19 dengan klasifikasi puas. Secara keseluruhan diperoleh skor rata-rata 3,18 dengan klasifikasi konsumen puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri.

3. Hasil Uji F (Simultan)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan pengujian statistik dengan menggunakan uji F, dimana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan yakni 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang

terdiri dari dimensi *tangible* dimensi *empati*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability*, dan dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil yang sama juga dilakukan oleh Maharani (2016) dimana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan yakni 5% atau 0,05.

4. Hasil Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,775. Hal ini menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,775 pada variabel dimensi *tangible* dimensi *empati*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability*, dan dimensi *assurance* mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 77,5%, sementara sisanya sebesar 22,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Menurut Ghazali (2009) besarnya koefisien determinasi secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dari skor R^2 atau nilai *R Square* pada tabel model summary. Koefisien determinasi secara simultan diperoleh dari besarnya R^2 atau nilai *R square* pada tabel model summary. Nilai *R square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat

amat terbatas. "Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat". Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung dirasakan sudah baik sehingga perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan konsumen semakin bertambah.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan variabel dimensi *Tangible, Empati, Responsiveness, Reliability dan Assurance* Pelayanan Resep berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung dengan nilai signifikan 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$). Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,775 yang berarti tingkat kepuasan konsumen terhadap kelima variabel sebesar 77,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kemendes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Jakarta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta. Salemba Medika
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta . Gramedia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Walgito, B. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan ke-1. Jakarta.
- Wijono. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya. CV Duta Prima Airlangga.
- Yusmainita. 2010. *Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah bagian II. Tempo 2010*. Diakses dari www.Tempo.co.id/medika/asip/012005/top-i.htm tanggal 24 Februari 2018.