

---

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN PENGELOLAAN OBAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN**

**A'inun Khairiyah Mayrosa<sup>1</sup>, M. Asnawi<sup>2</sup>, Rani Rahim<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa

E-mail: [mayrosa\\_ainun@gmail.com](mailto:mayrosa_ainun@gmail.com) [ranirahim@dharmawangsa.ac.id](mailto:ranirahim@dharmawangsa.ac.id) , [asnawi.undhar@gmail.com](mailto:asnawi.undhar@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 08 Maret 2023

Revised: 05 Mei 2023

Accepted: 07 Juni 2023

**Keywords:** Komunikasi  
Kerja, Lingkungan Kerja,  
Produktivitas Kerja

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data ini adalah kuesioner dan studi dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini pelanggan Apotek Kimia Farma SM Raja Medan sebanyak 100 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan thitung besar dari pada ttabel yaitu  $3.959 > 1.991$  dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan manajemen pengelolaan obat memiliki thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu  $4.342 > 1.991$  dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa secara parsial manajemen pengelolaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel yaitu  $120.409 > 3.115$  dengan signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

---

### **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing sehingga menjadi keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Salah satu untuk memuaskan pelanggan dengan meningkatkan layanan yang berkaitan dengan harapan dari kebutuhan sehingga pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan apa yang mereka rasakan, kualitas

yang buruk akan membuat pelanggan tidak puas.

Menurut Kotler dalam Alma (2013:286) mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan”. Sedangkan menurut Tjiptono (2012:30) mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen secara ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen”. Menurut Daryanto (2012:136-137) menyatakan bahwa “Kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu produk baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen”. Sedangkan menurut Bateman dan Snell (2012:15) menyatakan bahwa “Kualitas (*quality*) adalah keistimewaan dari produk perusahaan”. Dalam kaitan ini Lupiyoadi dan Hamdani (2013:175) menyatakan bahwa “Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”.

Menurut Lupiyoadi (2013:182) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti fisik (*Tangible*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*). Menurut Tjiptono (2012:160) mengatakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antar lain : a. Nilai dan budaya, b. Proses kerja dan sistem bisnis, c. Kepastian jumlah individu dan tim, d. Penghargaan dan pengalaman, e. Proses manajemen dan sistem.

Menurut Mangindara (2012:31) mengatakan bahwa “Pengelolaan obat merupakan rangkaian kegiatan yang menyangkut aspek perencanaan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian obat yang dikelola secara optimal demi tercapainya ketepatan jumlah dan jenis obat dan pembekalan kesehatan”. Pengelolaan obat yang baik dalam apotek dapat membantu karyawan memuaskan pelanggan/pasien agar obat yang diperlukan bisa selalu tersedia setiap saat.

Menurut Tjiptono dan Diana (2019:123) mengungkapkan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya”. Sedangkan menurut Irawan (2014:76) mengatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.

Menurut Rafiie (2017:94) menyatakan bahwa “Pelanggan atau konsumen adalah pihak yang sangat penting dalam bisnis karena merupakan pengguna dan pihak yang mengkonsumsi produk. Kemampuan manajer dalam mempertahankan loyalitas konsumen dalam jangka panjang akan berdampak pada pertumbuhan bisnis”.

Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagai kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagai rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini pelanggan Apotek Kimia Farma SM Raja Medan sebanyak 100 pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 80 orang untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan, manajemen pengelolaan obat dan kepuasan pelanggan dalam membeli obat pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan. Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan.

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 20 tahun	13	16.25%
	21- 30 tahun	36	45%
	31 – 40 tahun	20	25%
	> 40 tahun	11	13.75%
	Total	80	100%

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang berusia <20 tahun yang menjadi pelanggan di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan ada sebanyak 13 orang dengan persentase 16.25%. Responden yang berusia 21-30 tahun ada sebanyak 36 orang dengan persentase 45%. Responden yang berusia 31-40 tahun ada sebanyak 20 orang dengan persentase 25%, dan responden yang berusia >40 hanya ada 11 orang saja dengan persentase 13.75% dari total responden.

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Laki-laki	38	47.5%
	Perempuan	42	52.5%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa pelanggan yang membeli obat di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 38 orang dengan persentase 47.5%, sedangkan pelanggan yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 42 orang dengan persentase 52.5% dari banyaknya responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang datang membeli obat di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan adalah perempuan.

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Mahasiswa	17	21.25%
	Pegawai Swasta	34	42.5%
	PNS	29	36.25%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa pelanggan yang datang membeli obat di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 17 orang dengan persentase 21.25% dan yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 34 orang dengan persentase 42.5%, Sedangkan pelanggan yang berstatus PNS ada sebanyak 29 orang dengan persentase 36.25% dari jumlah responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas yang datang membeli obat di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 34 orang.

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	SMA	12	15%
	D3	33	41.25%
	S1-S2	35	43.75%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa pelanggan yang membeli obat di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 12 orang dengan persentase 15%, pelanggan yang D3 sebanyak 33 orang dengan persentase 41.25%, dan pelanggan yang S1-S2 sebanyak 35 orang dengan persentase 43.75% dari banyaknya responden.

## **Analisis Deskriptif Jawaban Responden**

### **1 Variabel Kualitas Pelayanan**

- a) Pernyataan “Fasilitas di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan lengkap” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 12 orang, yang menjawab setuju (S) ada 44 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 21 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 3 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- b) Pernyataan “Petugas berpenampilan rapi & berpakaian seragam” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 26 orang, yang menjawab setuju (S) ada 42 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 10 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- c) Pernyataan “Petugas Apotek Kimia Farma SM Raja Medan sigap dalam melayani pasien” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 13 orang, yang menjawab setuju (S) ada 34 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 29 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 4 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- d) Pernyataan “Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti pelanggan” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 17 orang, yang menjawab setuju (S) ada 46 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 13 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 4 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- e) Pernyataan “Petugas Apotek Kimia Farma SM Raja Medan memiliki keyakinan terhadap kebenaran obat” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 16 orang, yang menjawab setuju (S) ada 40 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 18 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 6 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- f) Pernyataan “Hasil racikan obat Apotek Kimia Farma SM Raja Medan sudah tepat” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 8 orang, yang menjawab setuju (S) ada 51 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 16 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 5 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- g) Pernyataan “Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 10 orang, yang menjawab setuju (S) ada 35 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 29 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 6 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- h) Pernyataan “Petugas memberikan perhatian secara khusus” responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 18 orang, yang menjawab setuju (S) ada 51 orang, yang

menjawab ragu-ragu (RR) ada 6 orang dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 5 orang dari 80 responden di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

## **2 Variabel Manajemen Pengelolaan Obat**

- a) Pernyataan “Saya merasa puas dengan kebutuhan obat yang selalu tersedia”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 10 orang, yang menjawab setuju (S) ada 49 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 19 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- b) Pernyataan “Kesesuaian item obat Apotek Kimia Farma SM Raja Medan dengan dikomputer selalu tepat”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 4 orang, yang menjawab setuju (S) ada 48 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 27 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- c) Pernyataan “Petugas selalu memeriksa *Expired Date*/kadaluarsa produknya”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 22 orang, yang menjawab setuju (S) ada 45 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 11 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- d) Pernyataan “Saya merasa puas dengan pemeriksaan obat yang tepat”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 11 orang, yang menjawab setuju (S) ada 47 orang, dan yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 22 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- e) Pernyataan “Saya merasa puas dengan susunan obat di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 16 orang, yang menjawab setuju (S) ada 51 orang, dan yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 13 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- f) Pernyataan “Saya merasa puas dengan catatan stok obat yang ada di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 7 orang, yang menjawab setuju (S) ada 53 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 18 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- g) Pernyataan “Saya merasa puas petugas Apotek Kimia Farma SM Raja Medan menyerahkan obat dengan baik”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 4 orang, yang menjawab setuju (S) ada 65 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 9 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- h) Pernyataan “Petugas Apotek Kimia Farma SM Raja Medan menyerahkan obat kepada pelanggan tepat waktu”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 8 orang,

---

yang menjawab setuju (S) ada 54 orang, dan yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 18 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

### **3 Variabel Kepuasan Pelanggan**

- a) Pernyataan “Saya merasa puas dengan kinerja petugas Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 15 orang, yang menjawab setuju (S) ada 44 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 19 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- b) Pernyataan “Saya merasa puas dengan keramahan petugas dalam melayani pelanggan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 1 orang, yang menjawab setuju (S) ada 43 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 34 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 2 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- c) Pernyataan “Saya merasa senang berbelanja di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan karena sangat kondusif”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 19 orang, yang menjawab setuju (S) ada 39 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 21 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- d) Pernyataan “Saya merasa lebih bergengsi berbelanja di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 5 orang, yang menjawab setuju (S) ada 43 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 31 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- e) Pernyataan “Harga produk yang dijual Apotek Kimia Farma SM Raja Medan terjangkau bagi pelanggan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 10 orang, yang menjawab setuju (S) ada 42 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 27 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- f) 6. Pernyataan “Obat yang ditawarkan Apotek Kimia Farma SM Raja Medan memiliki kisaran harga yang sama dengan apotek pesaing”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 20 orang, yang menjawab setuju (S) ada 34 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 25 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- g) 7. Pernyataan “Saya merasa puas dengan produk yang saya beli”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 2 orang, yang menjawab setuju (S) ada 50 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 27 orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- h) 8. Pernyataan “Saya merasa puas dengan kualitas produk yang tersedia di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”. Responden yang menjawab sangat setuju (SS) ada 9 orang, yang menjawab setuju (S) ada 46 orang, yang menjawab ragu-ragu (RR) ada 24

orang, dan yang menjawab tidak setuju (TS) ada 1 orang dari 80 responden Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* (rhitung) dengan rtabel. Jika rhitung > rtabel dan nilai yang di dapat adalah positif maka butir setiap pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dengan menggunakan 80 pelanggan maka nilai rtabel dapat di peroleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel.

$$df = 80 - 2 = 78$$

$$r_{tabel} = 78 = 0.219$$

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0.831	0.219	Valid
X1.2	0.587	0.219	Valid
X1.3	0.644	0.219	Valid
X1.4	0.674	0.219	Valid
X1.5	0.733	0.219	Valid
X1.6	0.642	0.219	Valid
X1.7	0.615	0.219	Valid
X1.8	0.772	0.219	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Hasil pengujian validitas pada tabel 5, memperlihatkan bahwa seluruh nilai rhitung dari setiap butir pernyataan variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0.219. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan terbukti valid.

### 2 Hasil Uji Validitas Manajemen Pengelolaan Obat

**Tabel 6 Hasil Uji Validitas Manajemen Pengelolaan Obat**

Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0.906	0.219	Valid
X2.2	0.628	0.219	Valid
X2.3	0.792	0.219	Valid
X2.4	0.759	0.219	Valid
X2.5	0.617	0.219	Valid
X2.6	0.647	0.219	Valid
X2.7	0.906	0.219	Valid
X2.8	0.612	0.219	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25



Hasil pengujian validitas pada tabel 6 memperlihatkan bahwa seluruh nilai rhitung dari setiap butir pernyataan variabel manajemen pengelolaan obat lebih besar dari 0.219. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan terbukti valid.

### 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

**Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0.648	0.219	Valid
Y.2	0.632	0.219	Valid
Y.3	0.732	0.219	Valid
Y.4	0.642	0.219	Valid
Y.5	0.738	0.219	Valid
Y.6	0.507	0.219	Valid
Y.7	0.587	0.219	Valid
Y.8	0.770	0.219	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Hasil pengujian validitas pada tabel 7, memperlihatkan bahwa seluruh nilai rhitung dari setiap butir pernyataan variabel kepuasan pelanggan lebih besar dari 0.219. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan terbukti valid.

### 4 Hasil Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil. Reliabilitas variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6. Jika nilai alpha > 0.6 maka artinya reliabilitas mencukupi. Apabila hasil pengujian menunjukkan reliabilitas yang rendah maka butir-butir pertanyaan dalam kuesioner harus diperbaiki karena dinilai tidak mampu menghasilkan data yang konsisten. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada setiap variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas**

Item	Cronbach' Alpha	Keterangan
X1	0.838	Reliabel
X2	0.875	Reliabel
Y	0.807	Reliabel

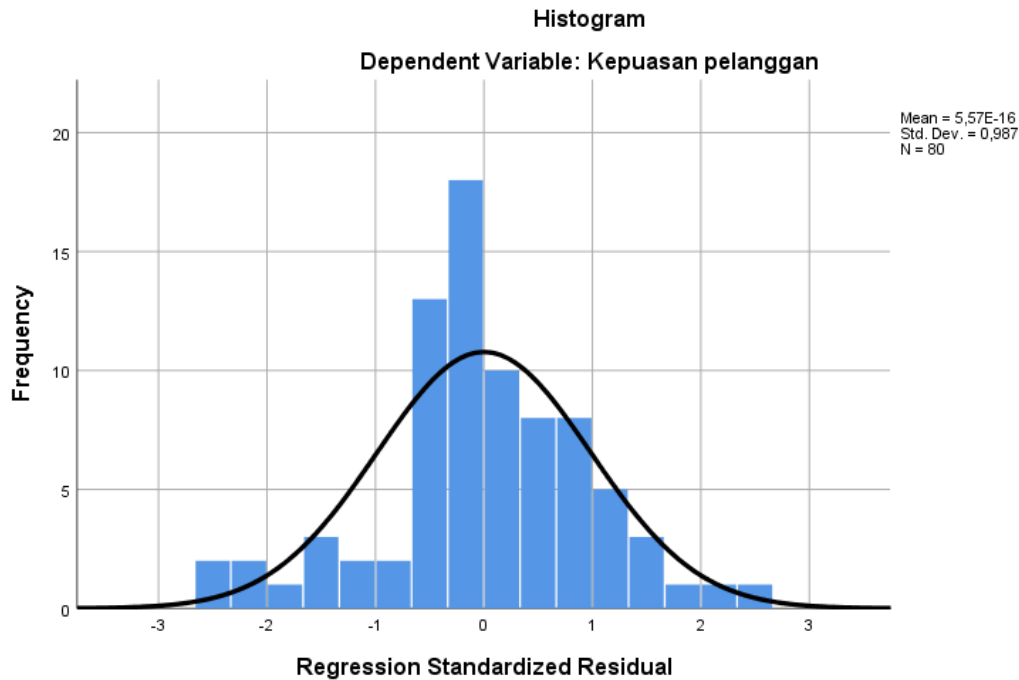
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan Tabel di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap item variabel X1, X2, dan Y > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden adalah reliabel atau dikatakan handal/baik.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan.



**Gambar 1 Histogram Uji Normalitas**

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa variabel menunjukkan hasil yang normal, hal ini dapat ditunjukkan oleh data tersebut yang membentuk gambar menyerupai lonceng. Maka dapat diketahui bahwa variabel menunjukkan hasil yang normal, hal ini dapat ditunjukkan pada gambar terlihat titik-titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal, hal ini berarti data normal.

## 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan nilai pada VIF.

Jika nilai VIF  $< 10.00$  dan atau nilai tolerance  $> 0.10$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Jika nilai VIF  $> 10.00$  dan atau nilai tolerance  $< 0.10$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah multikolinearitas.

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	4,481	1,438			3,115	,003		
	Kualitas pelayanan	,406	,103	,431		3,959	,000	,266	3,764
	Manajemen pengelolaan obat	,422	,097	,472		4,342	,000	,266	3,764

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Dilihat dari nilai *tolerance*, untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0.266 dan variabel manajemen pengelolaan obat sebesar 0.266. Hal ini diketahui bahwa nilai *tolerance* tersebut lebih besar dari 0.10. Untuk nilai VIF variabel kualitas pelayanan sebesar 3.764 dan variabel manajemen pengelolaan obat sebesar 3.764. Hal ini diketahui bahwa nilai VIF tersebut lebih kecil dari 10.00. Berdasarkan dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

### 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Dalam pengujiannya, penelitian ini menggunakan uji scatterplots dan uji glejser.

Tabel 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Model		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2,536	,823			-3,079	,003
	kualitas pelayanan	,108	,059	,365		1,838	,070
	manajemen pengelolaan obat	,024	,056	,085		,428	,670

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Dilihat dari tabel diatas, nilai signifikansi (sig.) pada kualitas pelayanan sebesar 0.070 dan nilai signifikansi (sig.) pada manajemen pengelolaan obat sebesar 0.670. Karena nilai signifikansi pada kedua variabel diatas lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam uji glejser.

### Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 11 Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	Model Summary <sup>a</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 <sup>a</sup>	,758	,751	1,29355

a. Predictors: (Constant), manajemen pengelolaan obat, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

*R Square* adalah sebesar 0.758. Nilai *R Square* 0.758 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (*R*) yaitu  $0.870 \times 0.870 = 0.758$ . Besarnya angka *R Square* adalah 0.758 atau sama dengan 75.8%. Berarti hubungan antara kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat terhadap kepuasan pelanggan sebesar 75.8% yang berarti memiliki hubungan yang erat, karena semakin besar *R square* berarti hubungan akan semakin erat. *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.751 atau sama dengan 75.1% kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat. Sedangkan sisanya 24.9% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4 Hasil Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas berupa variabel kualitas pelayanan (*X1*) dan variabel manajemen pengelolaan obat (*X2*) dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (*Y*), maka untuk memperoleh hasil yang lebih akurat, penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 25 dari tabel *coefficient* maka dihasilkan output sebagai berikut :

**Tabel 12 Hasil Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,481	1,438		3,115	,003
	kualitas pelayanan	,406	,103	,431	3,959	,000
	manajemen pengelolaan obat	,422	,097	,472	4,342	,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS pada kolom *unstandardized coefficient* bagian B di peroleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 4.481 + 0.406X_1 + 0.422X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 4.481 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*X1*) dan manajemen pengelolaan obat (*X2*) dalam keadaan konstanta maka kepuasan pelanggan (*Y*) akan dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 4.481.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (*X1*) menunjukkan nilai positif sebesar 0.406, dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Koefisien regresi manajemen pengelolaan obat (*X2*) menunjukkan nilai positif sebesar 0.422, dengan demikian dapat diketahui bahwa manajemen pengelolaan obat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Pengujian Hipotesis

### 1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan manajemen pengelolaan obat (X2) secara parsial apakah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hasil thitung dapat dilihat pada tabel Coefficients hasil olah data SPSS sebagai berikut :

**Tabel 13 Hasil Uji Parsial (Uji-t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,481	1,438		3,115	,003
	kualitas pelayanan	,406	,103	,431	3,959	,000
	manajemen pengelolaan obat	,422	,097	,472	4,342	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa:

- Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X1) lebih besar dari nilai t tabel yaitu ( $3.959 > 1.991$ ) dengan tingkat signifikan di bawah 0.05 yaitu 0.000, maka H1 diterima H0 ditolak. Jadi analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Nilai t hitung variabel manajemen pengelolaan obat (X2) lebih besar dari nilai t tabel yaitu ( $4.342 > 1.991$ ) dengan tingkat signifikan di bawah 0.05 yaitu 0.000, maka H1 diterima H0 ditolak. Jadi analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen pengelolaan obat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2 Uji F (Simultan)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan uji F, maka harus mengetahui nilai F tabel dengan taraf signifikan 5% atau 0.05. Maka diketahui F tabel 77 sebesar 3.115. Pengambilan keputusan uji F yaitu apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau hipotesis diterima. Hasil uji simultan dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel 14 Hasil Uji Simultan (Uji-F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	402,957	2	201,479	120,409	,000 <sup>b</sup>
	Residual	128,843	77	1,673		
	Total	531,800	79			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), manajemen pengelolaan obat, kualitas pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan tabel “ANOVA” diatas, dapat di lihat bahwa nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel ( $120.409 > 3.115$ ) dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0.000, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pembahasan**

Pembahasan penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menguraikan apakah variabel independen yaitu kepuasan pelanggan (X1) dan manajemen pengelolaan obat (X2) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). berikut pembahasan dari masing-masing variabel penelitian.

#### **1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membeli obat pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.**

Dalam hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka telah diperoleh hasil yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial yang dimana nilai thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu  $3.959 > 1.991$  dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 diterima. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Imeldawati (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **2 Pengaruh Manajemen Pengelolaan Obat terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membeli obat pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.**

Dalam hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka telah diperoleh hasil yang menyatakan bahwa secara parsial manajemen pengelolaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji-t) yang dimana nilai thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu  $4.342 > 1.991$  dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H2 diterima. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Lestari (2016), yang menunjukan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan sebesar 72.4% dan sisanya 27.6% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Pengelolaan Obat terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.**

Dalam hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka telah di peroleh hasil yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel yaitu  $120.409 > 3.115$  dengan signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Arapenta Sinulingga (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelanggan pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli obat pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan dengan hasil uji parsial yang dimana nilai thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu ( $3.959 > 1.991$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000.
2. Manajemen pengelolaan obat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli obat pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan dengan hasil uji parsial yang dimana nilai thitung lebih besar dari pada ttabel yaitu ( $4.342 > 1.991$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000.
3. Kualitas pelayanan dan manajemen pengelolaan obat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam membeli obat pada Apotek Kimia Farma SM Raja Medan dengan hasil nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel yaitu ( $120.409 > 3.115$ ) dengan signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Alma, (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Bateman, Thomas S dan Snell Scott, (2012), *Manajemen: Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif*, Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto, (2012). *Sari Kuliah Manajemen Produksi*, Bandung: Penerbit Satu Nusa.
- Irawan, (2014), *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2012), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Kotler, dan Armstrong G, (2012). *Prinsip pemasaran global edisi 14*.
- Lupiyoadi, dan Hamdani, A, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mangindara, Darmawansyah, Nurhayati, Balqis. (2012). *Analisis Pengelolaan Obat Di Puskesmas Kampala Kecamatan Sinjai Timur kabupaten Sinjai Tahun 2011*, Jurnal AKK Vol September 2012, Hal 1-55, Universitas Hasanuddin.
- Rafiie, Said Achmad Kabiru, (2017), *Manajemen Teori dan Aplikasi*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2012), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F dan Diana A, (2019). *Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Penerbit Andi.