

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi sekarang ini, kondisi persaingan usaha di tengah-tengah masyarakat Kota Bekasi sangat kompetitif banyaknya berdiri apotek dengan berbagai macam bentuk dan sistem pengelolaan. Ada apotek yang dikelola mandiri, dan ada pula yang di kelola dengan bekerjasama, ada apotek yang merupakan cabang dari apotek lain dan ada pula yang sistem pengelolaannya dengan pola waralaba, seperti Apotek x ini. Hal ini menjadikan konsumen memiliki banyak alternatif pilihan untuk membeli produk yang sesuai dengan keinginan mereka. Dan seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat kita dituntut untuk semakin memahami sehingga mereka lebih kritis dalam membeli produk untuk dikonsumsi. Sekarang ini, banyak apotek yang menjual produk sejenis dan bervariasi tetapi konsumen umumnya lebih memilih produk yang terpercaya dan lengkap untuk melengkapi kebutuhan kesehatan mereka tanpa harus khawatir dengan efek yang ditimbulkan dikemudian hari. Berdasarkan berita yang dilansir dari (Mikael Niman, 2021), bahwa kelangkaan obat saat ini pun di rasakan oleh pasien Covid-19, tak hanya terjadi di toko obat di Bekasi. Apotek resmi pun ternyata kehabisan stok obat antiparasit yang digunakan sebagai obat terapi pasien Covid-19 gejala ringan dan sedang itu, hal ini pun ditanggapi oleh petugas apotek bahwa "Stok obat sudah tidak ada sejak beberapa hari," ujar salah satu penjaga di apotek Kimia Farma, Bekasi Timur.

Dunia kesehatan tidak luput dari obat-obatan. Berbagai macam produk obat-obatan banyak tersedia di apotek. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya minat masyarakat terhadap obat-obatan yang dibutuhkan. Penilaian mutu pelayanan kefarmasian, salah satunya dilakukan dengan cara mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh petugas apotek, jenis pelayanan yang diharapkan konsumen tetapi belum diberikan oleh petugas apotek, apotek ideal menurut konsumen, dan persepsi konsumen apotek

terhadap pelayanan yang sudah diterimanya selama ini menurut (Patonah et al., 2019).

Dengan adanya fenomena pandemik covid-19 sekarang ini, salah satu tempat yang dicari dan dikunjungi masyarakat adalah apotek. Di apotek tersedia perbekalan farmasi, seperti obat, alat kesehatan dan lain-lain yang sangat dibutuhkan untuk menunjang kesehatan, baik bagi masyarakat yang sudah terpapar covid-19 untuk dapat membeli obat sesuai resep dokter ataupun bagi masyarakat yang tidak terpapar untuk bisa membeli suplemen yang dapat meningkatkan daya tahan tubuh. Sejak PSBB diberlakukan di berbagai daerah di Indonesia, permintaan obat dan vitamin mengalami lonjakan yang signifikan. Sehingga obat-obatan dan vitamin menjadi andalan masyarakat untuk menjaga kesehatan di tengah pandemi selama PSBB. Berdasarkan survey yang dilansir dari berita *Republika.co.id* yang ditulis oleh Fernan Rahadi (2020) bahwa perusahaan teknologi kesehatan mClinica peningkatan obat dan vitamin mencapai lebih dari 100% apabila dibandingkan dengan sebelum pandemi. Permintaan yang tinggi ini salah satunya disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang merasa lebih nyaman dan aman untuk membeli obat dari apotek dibandingkan harus berobat ke rumah sakit.

Bahkan pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada konsumen, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan konsumen, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Berdasarkan berita yang dilansir dari *Yuridis.id* oleh (Tim Yuridis, 2019), adanya keteledoran pihak Apoteker saat memberi obat kepada pasien. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian yang menyatakan bahwa “Penyerahan dan pelayanan obat berdasarkan resep dokter dilaksanakan oleh Apoteker”. Berarti pada dasarnya ada standarisasi pelayanan oleh kefarmasian yang diatur didalam pasal 3 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.

Hal ini di dukung oleh berita yang di tulis oleh Annisa pada tahun 2017 dalam berita *Breaking News.com* terlihat bahwa kesalahan pemberian obat ini sangatlah berakibat fatal, Obat merupakan unsur penunjang dalam sistem pelayanan kesehatan dan kedudukannya sangatlah penting dalam upaya pengobatan karena sebagian besar intervensi medik menggunakan obat. Oleh karena itu, obat harus selalu tersedia pada saat diperlukan baik jenis dan jumlahnya serta pemberian obat harus rasional. Dalam praktek kefarmasian, apoteker memiliki tugas untuk pengendalian sediaan farmasi, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian obat hingga obat sampai kepada pasien yaitu saat pelayanan obat atas resep dokter serta pelayanan informasi obat. Namun dalam prakteknya masih banyak terjadi kesalahan dalam pengobatan dan terdapat laporan kasus setiap tahun bahkan setiap bulannya. Dari beberapa kasus tersebut membuktikan bahwa apoteker sangat besar tanggung jawabnya dalam penyerahan obat agar obat yang pasien dapat tepat baik dosis, indikasi serta cara penggunaan maka pengobatan yang didapat akan efektif.

Banyaknya permasalahan mengenai kasus terjadinya kesalahan dalam penyerahan obat yang tidak tepat baik dosis maupun indikasi yang terjadi di apotek menjadi kendala dalam ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan, sehingga perlunya peningkatan pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari jurnal yang di kutip oleh Farida B. (2019) menjelaskan tentang gambaran kejadian *medication error* di rumah sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, dalam hasil penelitian diperoleh bahwa bentuk *Prescribing error* yaitu salah menulis resep, resep tertukar, dan resep tidak lengkap; penyebabnya adalah tidak dilakukan crosscheck, beban kerja, obat yang mirip/LASA, urusan lain, dan didelegasikan ke petugas yang lain.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa fenomena proses pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan akan berdampak pada ketidakpuasan konsumen, sehingga konsumen tidak berminat melakukan kunjungan. kepuasan pelayanan di apotek merupakan permasalahan penting, Apotek sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada

masyarakat, karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan perilaku konsumen dalam melakukan promosi dari mulut ke mulut. Selanjutnya menurut (Schiffman, Leon, & Kanuk, 2008) bahwasannya Perilaku konsumen mengacu pada bagaimana orang mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan berhenti menggunakan barang, layanan, dan ide. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh konsumen ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Persepsi terhadap kualitas pelayanan menampilkan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dikatakan kualitas pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021 peneliti melakukan wawancara kepada 3 konsumen dan dilakukan wawancara kembali pada hari Senin tanggal 08 Agustus 2022 dengan ditambahkan 2 konsumen untuk diwawancarai dan peneliti melakukan wawancara singkat kepada 5 konsumen, kelima subjek tersebut rata-rata membenarkan bahwa subjek mengalami kurangnya kepuasan dalam hal pelayanan karyawan. Ada beberapa subjek yang menyatakan petugas apotek yang tidak sabaran, jutek dalam pelayanan, serta subjek lain menyatakan kurangnya fasilitas seperti tidak ada kamar mandi konsumen, tidak adanya dokter jaga, untuk pembelian malam hari terkesan lelet dikarenakan karyawan sedang tidur. Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan, penelitian ini merangkum beberapa pertanyaan dan jawaban dari masing-masing subjek. Untuk pertanyaan seputar Bagaimana pendapat subjek setelah berbelanja di apotek? Bagaimana fasilitas yang disediakan apotek? Bagaimana Mengenai kelengkapan produk? Adakah rasa kecewa pada pelayanan petugas apotek? Bagaimana harga produk yang ada di apotek?

Berikut adalah rangkuman dari tiga subjek :

Subjek 1

Subjek 1 berpendapat *“Selama saya Belanja di apotek ini ya biasa aja si, pelayanan nya bagus tapi kadang ada mba-mba yang jutek, kurang ramah, kalo ngelayanin suka pengen buru-buru padahal saya kan pengen dijelaskan secara jelas. Untuk berbelanja disini pun tidak bisa retur kalo ada kesalahan, yaa mau gamau saya beli ulang lagi. Saya pun sudah sudah berlangganan di sini karena rutin meminum obat saya punya Riwayat gula, Hal lain yang membuat kecewa ibu sih sebenarnya agak kecewa aja kalo ibu beli obat malam-malam kan yaa, mba-mbanya kaya ga niat ngelayanin karena mungkin ngantuk cuman yaa gitu harusnya profesonal aja. Ibu kan beli gitu bukan ngutang hahaha. Masalah harga obat disini yang ibu perhatiin ada yang mahal ada yang murah juga, cuman yaa bagi ibu paling setiap apotek beda harga ga jauh lah neng seribu dua ribu doang, ibu si yang penting dekat sama rumah aja”*

Dari pemaparan yang disampaikan oleh salah seorang konsumen yang berinisial Ibu SM bahwa selama menjadi konsumen Apotek x Cabang Perumnas III Bekasi Timur ini beliau merasa kurang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Petugas apotek melayani dengan terburu-buru, jutek dalam melayani. Jadi itu sudah mencerminkan pelayanan yang tidak baik yang dilakukan oleh petugas Apotek x Cabang Perumnas III Bekasi Timur terhadap konsumen yang berinisial SM. Selain petugas apotek, ada hal lain yaitu mengenai tidak bisanya retur produk.

Subjek II

Subjek II berpendapat *“Selama saya membeli produk disini yaa cukup nyaman ya, tapi disini gabisa antar obat, jadi kalo urgent gabisa diantar. Yang lainnya paling mengenai pelayanan ini agak cukup baik dan cukup jelas ketika petugas apotek menjelaskan kalo saya nanya obat, selau dijelaskan dengan sabar.*

Tetapi saya meliat kalo lagi rame ngantri panjang karena komputer kasir hanya 1 yaa, jadi kalo rame pengunjung ngantri panjang dan harus nunggu diluar. Kalo untuk harga cukup terjangkau, tapi kadang saya liat harga suka beda-beda setiap minggunya. Kadang naik-kadang turun. Untuk kelengkapan obat pun kadang obat yang saya cari kadang gada, saya bawa resep yang isi nya 3 obat yang ada hanya 2 gitu jadi males kalo misal yang dibeli tidak lengkap di resep, jadi kan terpaksa saya harus ke apotek lain.”

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Bapak yang berinisial N dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek x Cabang Perumnas III Bekasi Timur cukup nyaman pada saat bertransaksi beliau pun merasa cukup jelas ketika petugas apotek menjelaskan produk hanya saja apotek tidak adanya pelayanan antar obat. Selain itu ketika apotek sedang ramai konsumen di haruskan menunggu ngantri lama di luar karena bergantian dengan konsumen lainnya. Untuk kelengkapan obat pun terkadang tidak lengkap ada saja obat yang dicari tidak ada di apotek.

Subjek III

Subjek III berpendapat *“Selama saya berbelanja disini saya cukup puas sama pelayanana yang diberikan sama petugas apotek. Untuk obat nya juga mudah-mudahn asli tidak palsu yaa karena kan banyak sekarang beredar obat palsu dan ya paling ada sih hal hal yang kurang. Yaa, disini gada dokternya. Saya males kalo harus ke rumah sakit, apalagi sekarang lagi pandemi kan kerumah sakit takut yaa. Saya pun sudah kesini mba, cuman ya kalo langganan sih engga yaa, karena biasanya saya belanja obat di dekat rumah saya, ini saya kesini karena obat yang saya cari di dekat rumah gada, makanya saya kesini. Kalo mengenai harga, disini cukup terjangkau yaa dibanding yang di dekat rumah saya. Kalo saya kesini beli obat untuk orang tua mba, obat jantung. Ini kan rutin minumnya ya jangan sampai telat minum*

nanti biasanya suka degdegan dadanya. Makanya saya kalo gada di apotek yang deket rumah paling kesini. Tapi kadang disini juga gada.

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Ibu yang berinisial AR dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas di Apotek x Cabang Perumnas III Bekasi Timur sudah memberikan pelayanan yang cukup kepada konsumen. Banyaknya beredar obat palsu keinginan konsumen lebih diperhatikan. Tak hanya itu apotek tidak adanya dokter jaga. Apotek juga terkadang kelengkapan produknya kurang sehingga konsumen terkadang pindah ke apotek lain.

Subjek IV

Subjek IV berpendapat “Selama saya berbelanja disini cukup baik ya mba, tapi terkadang saya mencari obat paracetamol kebetulan stoknya tidak ada jadi saya kembali mencari ke apotek lain. Saran saya pihak apoteknya bisa melengkapi stok obat yang umumnya ada dimana-mana dalam memenuhi kebutuhan orang pada saat pembelinya. Dan untuk pelayanannya saya jarang ngeliat mba mbanya senyum yaaa heheheh kayanya suka pada tegang gitu. Apa mungkin karena ketutupan masker yaaa

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Ibu yang berinisial H dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas di Apotek x Cabang Perumnas III Bekasi Timur sudah memberikan pelayanan yang cukup kepada konsumen. Apotek juga terkadang kelengkapan produknya kurang sehingga konsumen terkadang pindah ke apotek lain.

Subjek V

Subjek V berpendapat “Selama saya berbelanja disini cukup baik ya mba, mulai dari pelayanan nya tapi kalo malam itu agak lama ya mba, saya pernah malam malam beli obat demam kebetulan anak saya demam tinggi perlu obat proris supp, pas saya kesini kok gelap yaaa apotek, saya pikir apotek tutup saya coba pencet bel nya mba-mba nya lama sekali keluarnya padahal saya lagi

buru-buru banget, saran saya paling perbelanjaan di malam hari harap standby aja.

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Ibu yang berinisial AK dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas di Apotek x Cabang Perumnas III Bekasi Timur sudah memberikan pelayanan yang cukup kepada konsumen. Hanya saja perlu ditingkatkan untuk pelayanan di malam hari dan harap karyawan *standby* di depan kasir

Dari hasil wawancara terdapat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tersebut menyebabkan adanya ketidaksesuaian bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek x cabang Perumnas III, tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Artinya konsumen merasa pelayanan yang diberikan tidak baik. dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen tidak hanya dilihat dari sisi fisik yang ada namun juga dari kualitas pelayanan, produk asli, fasilitas yang memadai, dan kelengkapan produk yang diperoleh dari Apotek. Untuk itu perlu adanya pelayanan yang handal, cepat dan tanggap serta kelengkapan produk yang lengkap terhadap konsumen supaya Apotek bisa memuaskan para konsumen yang berbelanja di Apotek hal ini sejalan dengan teorinya Kotler (2005) bahwasannya kepuasan (*satisfaction*) konsumen merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Jika kinerja gagal memenuhi harapannya, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja cocok dengan harapannya, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapannya, konsumen akan sangat puas atau senang.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang unik karena kepuasan konsumen bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Irwan

(2012) yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan.

Setiap konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik selama mereka menggunakan suatu produk atau jasa di apotek. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, maka konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh apotek tersebut. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Persepsi terhadap kualitas pelayanan menampilkan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dikatakan kualitas pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Kualitas pelayanan yang baik akan sangat membantu dalam rangka mempertahankan konsumen. Konsumen tidak puas akan beralih menjadi konsumen pesaing, sehingga omset apotek akan menurun. Oleh karena itu untuk mengukur tingkat kepuasan para konsumen tersebut sangat diperlukan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) Ada lima aspek yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangible*). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Selain melakukan wawancara secara langsung pada konsumen apotek, peneliti juga mengumpulkan data sekunder berupa data kunjungan konsumen apotek . Berdasarkan data yang diolah dari Apotek x cabang Perumnas III Bekasi Timur, diketahui bahwa jumlah kunjungan konsumen apotek x dari bulan Oktober 2021 dan Nopember 2021 mengalami penurunan dari 6.928 kunjungan menurun menjadi 6.434. Hal tersebut jika dibiarkan secara terus-menerus dapat mengakibatkan penurunan angka kunjungan dan penjualan hingga berefek pada berkurangnya pendapatan apotek. Salah satu penyebab tidak tercapainya target kunjungan apotek adalah

kurangnya strategi pemasaran dan kurangnya pelayanan petugas apotek dalam melayani pembelian konsumen.

Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen akan tercapai. Tercapainya kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh petugas apotek. Hal ini berarti pembelian konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari persepsi penyedia jasa saja, akan tetapi berdasarkan persepsi konsumen, sedangkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kualitas pelayanan yang dimiliki apotek memiliki peran penting terhadap pemanfaatan layanan oleh konsumen. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Apotek x dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak apotek perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Menjalinkan hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan menunjukan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen penelitian oleh Ahmad khusaini (2016) mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta, Untuk hasil penelitian menunjukkan dari 65 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Area Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap puas sebesar 43.07%. sikap tidak puas sebesar 26.15%. sangat tidak puas 20.0% dan sangat puas 10.77%. berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Area Yogyakarta adalah Puas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Indriaty dewi (2010) mengenai Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang. Dengan menggunakan metode berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan.

Anjar Rahmulyo (2008) mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman. Variabel yang digunakan Keterandalan, tanggap, empati, jaminan. Variabel dari dimensi kualitas pelayanan keterandalan cepat tanggap empati jaminan dan nyata yang dilakukan bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan puskesmas.

Hasil penelitian terdahulu, fenomena-fenomena yang terjadi, dan hasil wawancara dengan konsumen apotek di atas menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan erat terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan perlu mencari cara untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas layanan yang buruk akan membuat konsumen tidak puas dan memberikan persuasi kepada orang lain untuk pergi kepada penyedia layanan yang lain.

Hal ini sejalan dengan latar belakang permasalahan yang di paparkan, dapat di simpulkan bahwa ketika keinginan konsumen terpenuhi maka konsumen akan merasa senang yang timbul sebab membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka dan pada akhirnya konsumen pun akan merasakan adanya suatu kepuasan akan pelayanan dari petugas apotek tersebut. Sesuai dengan teori Kotler (2005) bahwasannya kepuasan (*satisfaction*) konsumen merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Jika kinerja gagal memenuhi harapannya, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja cocok dengan harapannya, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapannya, konsumen akan sangat puas atau senang.

Pada akhirnya masyarakat dapat membuat suatu keputusan dalam dirinya bahwa mereka membutuhkannya. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, sehingga sangat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada apotek. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) bahwasannya kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Persepsi terhadap kualitas pelayanan menampakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dikatakan kualitas pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **Apakah ada Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek x**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : “ **Apakah ada Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek x**”.

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang relatif sama, berikut ini terkait penelitian yang akan diteliti :

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Imey Putri Jayanti (2015) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang” berdasarkan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Setyawati (2008) dengan judul penelitian ” Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada *M – One Hotel & Entertainment*” berdasarkan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa Kualitas pelayanan di *M-One Hotel & Entertainment* termasuk dalam kategori sangat baik sedangkan kepuasan konsumen juga termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Dan terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Dengan nilai signifikansi 0,00 maka hubungan ini positif signifikan.
3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Kamaludin (2021) dengan judul penelitian “Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Puji Lestari Majalengka” berdasarkan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tersebut keputusannya yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan menerima H_a , maka kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Penelitian ke empat dilakukan oleh Shochil Luthfi Noor (2019) dengan judul penelitian “Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Di King Coffe Malang” berdasarkan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada subjek yang ditunjukkan.
5. Penelitian ke lima dilakukan oleh Muhammad Fahmi Alfaridzi, (2021), dengan judul penelitian “ Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada rumah makan x” yang berada di Kabupaten Jombang, berdasarkan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa hipotesis terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada rumah makan x dapat

diterima secara valid. Hubungan antara kedua variabel tersebut terbukti searah dengan hasil yang diperoleh bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah makan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen rumah makan tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Apakah ada Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek x”.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Apotek x.
2. Untuk mengetahui Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek x.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat diadakannya penelitian ini adalah diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang ingin didapat dari penelitian ini secara teoritis yaitu memberikan kontribusi terhadap kajian ilmu Psikologi Industri dan Organisasi terutama dalam Psikologi konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti lain, agar penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan Apotek x dalam bidang jasa pelayanan tentang peran kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, Hal ini dikarenakan untuk

meningkatkan ketertarikan & daya beli konsumen maka kualitas pelayanan harus mampu membangun kualitas yang baik demi kepuasan konsumen.

Dengan diketahuinya peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen maka penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek sudah memenuhi, sehingga mengakibatkan kepuasan atau ketidakpuasan pada konsumen.

