JURNAL ILMU MANAJEMEN, EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN

Halaman Jurnal: https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek
Halaman UTAMA Jurnal : https://journal.amikveteran.ac.id/index.php

PENGARUH LAYANAN APOTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT X GADING SERPONG TANGERANG

Dedi Supriadi [a], Leo Alexander Tambunan, S.E,M.M [b]

[a] Fakultas Manajemen Digital Marketing, dedi.supriadi@student.matanauniversity.ac.id, Universitas Matana Tangerang Banten Indonesia

[b] Fakultas Manajemen Digital Marketing, leo.alexander@matanauniversity.ac.id, Universitas Matana Tangerang Banten Indonesia

ABSTRAK

Quality greatly affects patient satisfaction, where the patient will feel satisfied if the patient's perception of the quality of service is as expected by the patient. And will feel dissatisfied if the quality of service is not as expected. With the results of minimal service quality, of course, patient satisfaction is also not optimal.

Therefore, this study aims to determine the effect of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), attention (empathy), and assurance (assurance) on patient satisfaction. The population in this study were all patients at the X Hospital, Gading Serpong , South Tangerang, totaling 180 people. The researcher used the Heir sampling technique. Analysis of the data in this study using a multiple regression models.

The results of this study indicate that physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), attention (empathy), and assurance (assurance) to patient satisfaction.

Keywords: Tangible ,Reliability, Responsivenes, Empathy, Assurance.

ABSTRAK

Kualitas pelayaanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, di mana pasien akan merasa puas jika pasien merasakan kualitas pelayanan sesuai dan diharapkan. Pelayanan yang dirasakan tidak puas jika kualitas pelayanannya tidak sesuai harapan. Dengan hasil kualitas pelayanan yang minim tentunya rasa kepuasan pasien juga tidak menjadi maksimal.

Oleh karena itu, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), perhatian (empathy), dan jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah sakit X Gading Serpong Tangerang yang berjumlah 180 orang. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel Heir. Dan data dalam penelitian ini menggunakan model regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), perhatian (empathy), dan jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Tangible ,Reliability, Responsivenes, Empathy, Assurance.

1. PENDAHULUAN

Dewasa Rumah Sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan (undang-undang No. 44 Tahun 2009). Salah satu hal terpenting keberadaan Rumah Sakit dan Apotik untuk memenuhi kebutuan kesehatan para penduduk. Rumah Sakit X daerah Gading Serpong Tangerang kini sudah berdiri sejak tahun 2012 guna memenuhi kebutuhan kesehatan terutama masyarakat sekitar dan luar daerah Gading Serpong Tangerang . Dalam setiap Rumah Sakit terdapat Apotik sebagai sarana penyediaan obat guna memenuhi kebutuhan pasien .

Apotik adalah tempat dimana suatu penyediaan obat untuk memenuhi kebutuhan obat pelanggan sesuai dengan diagnosa penyakit para pelanggan. menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.

Received Mei 30, 2022; Revised Juni 2, 2022; Accepted Juni 22, 2022

1027/MENKES/SK/IX/2004

Apotik yaitu sebagai suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.dalam pelaksanaannya apotik didukung degan sumber daya manusia yang sesuai pengetauan dibidangnya yaitu seorang Apoteker penanggung jawab dan Apoteker pelaksana dan dibantu oleh assisten apoteker.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI No.73(2016) tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa Apotek merupakan suatu tempat Apoteker untuk melakukan praktik kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab serta langsung diberikan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam peningkatan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melaksanaan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Sering sekali ditemukan keluhan pelanggan di Apotik mulai dari lambannya pelayanan yang diterima pelanggan, kurangnya ketepatan dan keamanan dari obat yang diberikan kepada pelanggan, serta fasilitas Apotek yang kurang memadai . Seiring dengan perkembangan pertumbuhan penduduk dan berkembangnya pemukiman warga dan banyaknya pula kebutuhan, yang dibutuhkan masyarakat diantaranya Rumah Sakit dan Apotik. Dan semua masing masing harus mempunyai layanan terbaik untuk pelanggannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Definisi sistem secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu (Tata Sutabri, 2005). Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem yaitu menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur, mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem. Prosedur didefinisikan oleh Ricard F. Neuschel sebagai urutan opersi klerikal (tulis menulis),biasanya melibatkan beberapa orang didalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi. Pendekatan yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu (Tata Sutabri, 2005).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (Bayu Eko Broto 2020) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. Berwujud (Tangible) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Dalam aspek ini mencakup ketersidiaan layanan, peralatan fasilitas farmasi, personil kerja (karyawan) dan sarana komunikasi yang memadai.Yang menjadi indikator Tangible ini adalaha Kebersihan dan kenyaman bagi pelanggan Apotik , Sdan tampilan desain Apotik yang menarik membuat kesan tidak membosankan. Dalam keterjangkauan lokasi Apotik,didukung dengan tempat duduk ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu

2. Keresponsifan (Reasponsives)

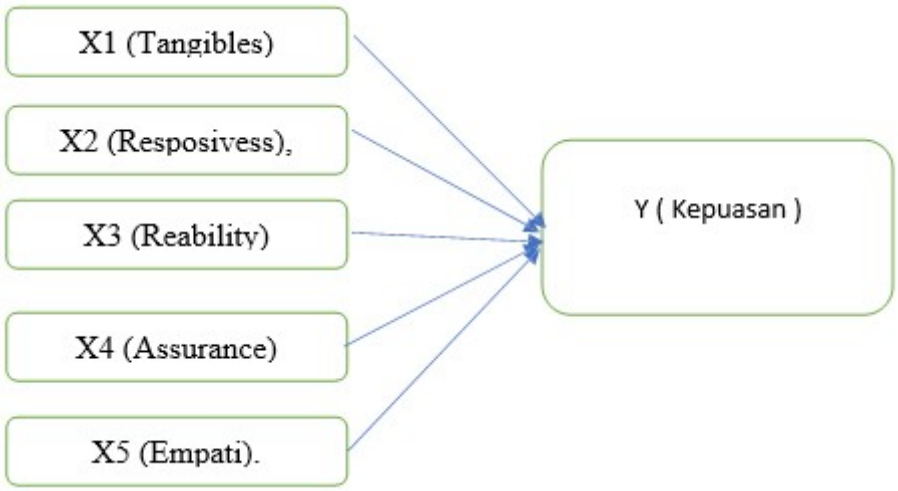
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Menurut Kotler dan Keller (2009:53) yang menyatakan bahwa “Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri.

3. Keandalan (Reability) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. ”Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

4. Jaminan (Assurance) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Menurut (Kotler dan Keller 2009:53)., menyatakan bahwa "karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan

5. Empati (Empaty)
Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelangga Menurut (Kotler dan Keller 2009:53) menyatakan bahwa" perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman Kepuasan Pelanggan

1.1. Kerangka Berpikir



Mengukur kepuasan pasien melalui variable X1 (Tangibles), X2 (Resposivess), X3 (Reability), X4 (Assurance), X5 (Empati). Untuk menciptakan loyalitas teradap pelanggan terhadap Rumah sakit X. Menciptakan sebuah koneksi yang kuat dan erat kepada pelanggan adalah impian dari semua pemasar dan seringkali menjadi kunci dari kesuksesan pemasaran jangka panjang (Kotler dan Keller, 2016:

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitif diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, dimana digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu ,pengumpulan data yang menggunakan instrumen penelitian, dan analisis yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang diterapkan.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Validitas punya artian yaitu sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Validitas menurut Cooper dan Schindel dalam Zulganef di artikel (Wahyuni, 2014) adalah ukuran yang menujukan varibel itu benar-benar layak untuk diteliti.

Uji validitas dilakukan dengan melihat angka item total collarate melalui statistik SPSS dengan menggunkan rumus Pearson Product Moment dengan taraf signifikansi 5%. Apabila tingkat signifikansi > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak valid, sedangkan apabila tingkat signifikansi ≤ 0,05 maka data valid dan apabila tingkat signifikansinya ≤ 0,05 maka faktor itu adalah konstruksi yang kuat.

Uji Reliabilitas

Ghozali dalam (Wahyuni, 2014) menyatakan bahwa reliabilitas dalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator perbuah atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang tetap konsisten.

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan dengan hasil pengukuraun.Pengukuran mampu meberikan hasil yang terpercaya (Dwipuspita, Mulayana, &Elita, 2012).

Uji reliabilitas diuji dengan rumus Cronbach's Alpha varibel yang reliabel adalah varibel yang Cronbach's Alpha >0,60.

Uji Normalitas

Uji yang bertujuan untuk menguji model regresi varibel apakah pada variabel bebas ataupun tidak mempunyai distribusi yang normal atau tidak normal. Jika varibel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik mengalami penurunan

Uji Multikolineritas

Menurut Ghozali dalam Mulyono (2019) pengujian multikolineritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ada korelasi antara varibel bebas. Efek multikolineritas menyebabkan tingginya varibel pada sampel yang berarti standar error besar. Cara untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinieritas dapat diketahui menggunakan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi niali tolerance rendah = niai VIF tinggi karena VIF =1/tolerance. Niali cut off yang digunakan adalah nilai tolerance 0,10 atau niali VIF diatas 10.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali dalam Mulyono (2019) pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residu pengamatan satu dan lainnya, jika varian berbeda maka hal itu disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahuinya dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola yang menyebar diatas dan dibawa angka nol pada sumbu y berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

2.1.1.1 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali dalam Mulyono (2019) autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan terjadi karena residual tidak bebas dari satu obervasi ke yang lainnya. Pendeteksian terhadap autokorelasi menggunakan uji Run Test. Jika antar residual tidak ada hubungan korelasi maka ridual adalah random atau acak.

Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 5% atau 0,05, maka untuk H0 diterima dan Ha ditolak. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara acak (random).

Selain mengunakan run test uji autokorelasi dapat digunakan dengan uji Durbin Watson (Hidayat, 2017). Uji Durbin Watson adalah uji autokorelasi yang menilai adanya autokorelasi pada residual. Uji Regresi

Regresi Linier Berganda

Uji regersi menurut Ghozali adalah kertergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih varibel independen dan regresi linier berganda digunakan untuk menguji lebih dari satu varibel bebas terhadap satu varibel yang terikat (Haslinda & Majid, 2016).

Rumus:

$$Y = a + b1X1+b2X2+...+bnXn$$

Y = variabel terikat. a = konstanta.
b1,b2 = koefisien regresi. X1, X2 = variabel bebas.

Uji t

Uji t menurut Haslinda dan Majid (2016) adalah untuk megetahui tingat signifikasi koefisien regresi. Suatu koefisien regresi menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen untuk menguji koefisi hipotesis: Uji f

Uji f menurut Santoso dalam Haslinda dan Majid (2016) pengujian terhadap varibel independen secara silumtan untuk mengetahui apakan varibel independen secara bersama- sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji f dilakukan untuk melihat pengaruh X1, X2, dan X3 secara keseluruhan terhadap varibel Y.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dalam Haslinda dan Majid (2016) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantar nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-varibel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk prediksi variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas dari penyebaran kuesioner terhadap 180 responden, diketahui memiliki N = 180 dan df = (N-2) dan tingkat kesalahan α = 0,05, maka r nilai $r\ t\square\square el$ = 0,1824.
Sehingga, seluruh pernyataan dapat dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Berikut merupakan hasil dari Uji Validitas X1.1 sampai X5.2 menggunakan software SPSS:

Dari hasil output SPSS dapat dilihat bahwa masing-masing pernyataan menunjukan hasil yang signifikan dengan r hitung > r tabel (0,1824). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pernyataan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. 1 Uji Reliabilitas (X1-X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	13

Jenis pengujian yang digunakan dalam menguji reliabilitas adalah uji Cronbach's Alpha. Dari hasil dapat ditentukan variabel yang reliable adalah variabel yang Cronbach's Alpha >0,60. Berikut merupakan hasil dari Uji Reliabilitas variabel X1 sampai X5 menggunakan SPSS:
Dwipuspita, Mulayana, & Elita (2012) hasil membuat tingkat kepercayaan kuesioner. Kemudian, dibawah ini merupakan hasil dari Uji Reliabilitas variabel Y yaitu mengunakan software SPSS:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

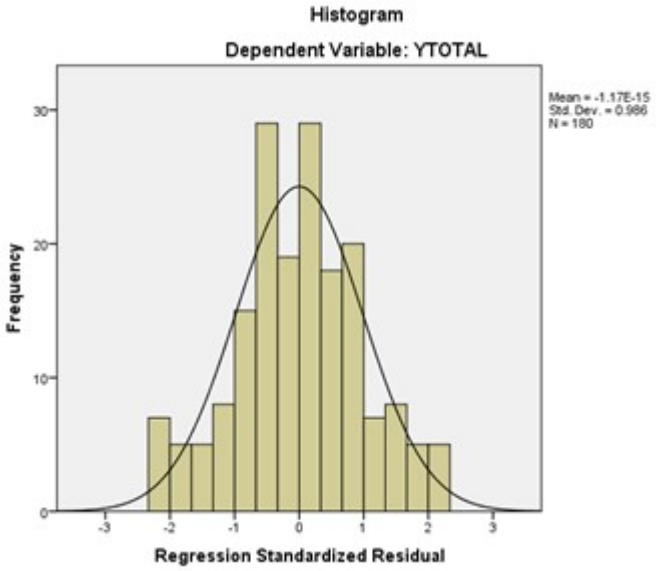
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	5

Tampilan output SPSS menunjukan bahwa nilai total tiap pernyataan adalah Cronbach's Alpha >0,60 dan menurut Dwipuspita, Mulayana, & Elita (2012) hasil membuat tingkat kepercayaan kuesioner.

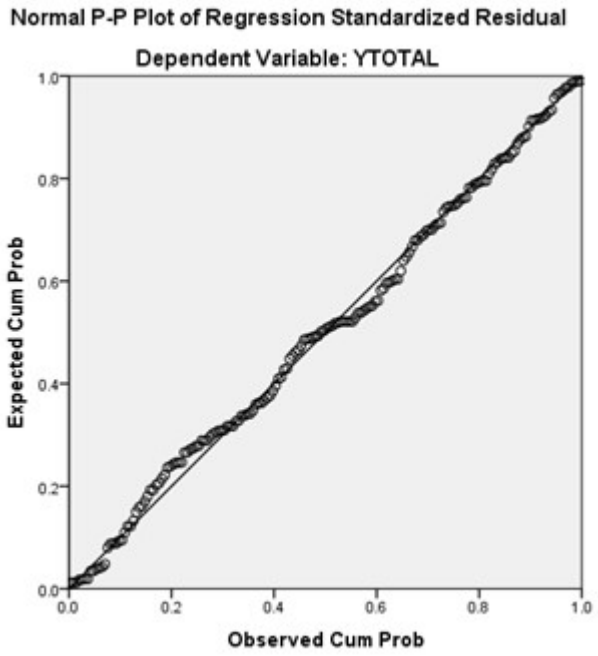
Uji Normalitas

Hasil pengujian uji normalitas pada penelitian ini, dapat dari gambar dibawah:

Gambar 4. 1 Output Histogram



Gambar 4. 2 Normal Probability Plot



Analisis menurut Suliyanto (2011):

1. Output Histogram

Tampilan histogram terlihat bahwa kurva dependen dan regression standardized residual membentuk gambar seperti lonceng. Maka dari itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan meskipun terdapat sedikit kemiringan.

2. Normal P-P Plot Refression Standarized tampilan normal p- p plot regression standardized terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Berdasarkan uji normalitas ini, maka analisis regresi layak digunakan meskipun terdapat sedikit plot yang menyimpang dari garis diagonal.

Uji Multikolineritas

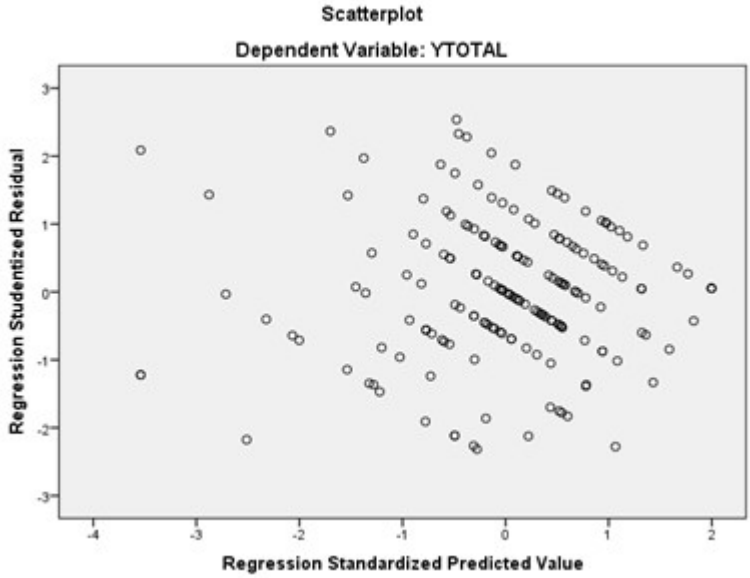
Pengujian dengan uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ada korelasi antara variabel bebas. Cara untuk menemukan ada tidaknya multikolinearitas dapat diketahui menggunakan nilai variance inflation factor (VIF). Jika nilai VIF lebih kecil atau sama dengan 10 maka diantara variabel independen tidak terdapat multikolinieritas. Berikut adalah tabel hasil uji multikolineritas pada penelitian ini:

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian mengunakan uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residu pengamatan satu dan lainnya, jika varian berbeda maka hal itu disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahuinya dengan melihat grafik scatterplot dan apabila tidak terdapat pola yang menyebar diatas dan dibawa angka nol pada sumbu y berarti tidak terjadi heteroskedastisitas (Mulyono, 2019).

Dibawah ini adalah hasil gambar grafik scatterplot hasil uji heteroskedastisitas:

Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot



(Sumber: Data Primer yang Dioleh SPSS,2020)

Melalui grafik scatter plot pada gambar diatas maka dapat dilihat pola penyebaran data yang ada.Pola penyebaran data yang berupa titik-titik pada scatter plot menyebar di atas dan di bawah dan penyebarannya tidak membentuk pola tertentu, sehingga dari pola penyebaran ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Jadi Asumsi Heteroskedastisitas terpenuhi.

Uji Autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan terjadi karena residual tidak bebas dari satu obervasi ke yang linnya menurut Ghozali dalam
Mulyono (2019). Uji autokorelasi dapat digunakan dengan uji Durbin Watson (Hidayat, 2017). Uji Durbin Watson adalah uji autokorelasi yang menilai adanya autokorelasi pada residual. Uji Durbin Watson akan memberi hasil nilai Durbin Watson (DW) yang dibandingkan dengan dua nilai Durbin Watson tabel yang diambil dengan K = jumlah varibel dan n = sampel, yaitu Durbin Upper (DU) dan Durbin Lower (DL) dari hasil ini dapat dikatakan tidak terdapat autokorelasi jika nilai DW > DU dan (4-DW) > DU.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682[a]	.465	.450	1.584	2.026

a. Predictors: (Constant), X5TOTAL, X2TOTAL, X1TOTAL, X4TOTAL, X3TOTAL

b. Dependent Variable: YTOTAL

(Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS,2020)

Hasil tabel Durbin Watson dapat dilihat bahwa K = 5, n = 180, nilai DU adalah 1,8135 dan DL adalah 1,6994 dan nilai 5-DU adalah 3,1865 dan 5-DL adalah 3,3006. Dari hasil Durbin Watson hitung terlihat nilai

2,026 dan dapat dikatakan dari hasil ini tidak terdapat autokorelasi karena nilai DW > DU dan (4DW) > DU.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada analisis regresis ini didapatkan hasil penelitian mengenai variabel bebas yaitu layanan kepuasan pelanggan apotik (X) beserta dimensi- dimensinya yaitu tangible (X1), reasponsives (X2), reability (X3), Assurance (X4),Empaty (X5) terhadap variabel terikat pengaruh layanan kepuasan palanggan Apotik (Y) dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.
Berikut adalah hasil output yang telah diolah mengunakan SPSS:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.740	1.495		3.170	.002		
	X1TOTAL	.332	.110	.200	3.011	.003	.698	1.433
	X2TOTAL	.242	.105	.142	2.301	.023	.810	1.234
	X3TOTAL	.371	.090	.286	4.136	.000	.642	1.557
	X4TOTAL	.251	.113	.153	2.225	.027	.652	1.534
	X5TOTAL	.345	.138	.162	2.507	.013	.738	1.355

a. Dependent Variable: YTOTAL

(Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS,2020)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas dapat dilihat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :
Y = 4,740+ 0,332 $X1$ + 0,242 $X2$ +
0,371$X3$ + 0,251 $X4$ +0,345 X5

Hasil persamaan regresi berganda diatas memberikan pengertian seperti berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.740	1.495		3.170	.002		
	X1TOTAL	.332	.110	.200	3.011	.003	.698	1.433
	X2TOTAL	.242	.105	.142	2.301	.023	.810	1.234
	X3TOTAL	.371	.090	.286	4.136	.000	.642	1.557
	X4TOTAL	.251	.113	.153	2.225	.027	.652	1.534
	X5TOTAL	.345	.138	.162	2.507	.013	.738	1.355

a. Dependent Variable: YTOTAL

(Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS,2020)

Hasil t tabel = df(n-2), 180-2 = 178 t tabel nya adalah 1.97338.
Berdasarkan tabel diatas, maka uji hipotesis untuk masing-masing dimensi dari variabel independen terhadap variabel dependen dijelaskan sebagai berikut:

Hasil Uji f

Uji f menurut Santoso dalam Haslinda dan Majid (2016) pengujian terhadap variabel independen secara silumtan untuk mengetahui apakah varibel independen secara bersama- sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji f yang dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji f

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	380.212	5	76.042	30.293	.000[b]
	Residual	436.782	174	2.510		
	Total	816.994	179			

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), X5TOTAL, X2TOTAL, X1TOTAL, X4TOTAL, X3TOTAL

(Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS,2020)

Berdasarkan hasil uji dapat dilihat bahwa nilai f hitung (30,293) > f tabel (2.26) dan nilai signifikansi 0.000 < 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menyimpulkan bahwa Layanan apotik terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit X Gading Serpong Tangerang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil Uji R2

Uji koefisien determinasi (R2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model untuk menerangkan variasi variabel tidak bebas. Hasil dari Uji R2 dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. 7 Hasil Uji R2

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682[a]	.465	.450	1.584	2.026

a. Predictors: (Constant), X5TOTAL, X2TOTAL, X1TOTAL, X4TOTAL, X3TOTAL

b. Dependent Variable: YTOTAL

(Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS,2020)

Dari tabel diatas dilihat nilai R Square adalah sebesar 0,465, yang artinya variabel Layanan apotik terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit X Gading Serpong Tangerang mampu untuk menjelaskan atau mempengaruhi varibel kepuasan pelanngan Apotik sebesar 46,5% dan sisa 53,5,9% merupakan faktor-faktor lain yang bukan bagian dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran kepada Apotik Rumah Sakit X Gading serpong Tangerang untuk lebih meningkatkan layanan kepuasaan kepada pelanggan Apotik Rumah Sakit X Gading Serpong Tangerang. Pihak perusahaan harus mempertahankan kualitas dimensi Tangible ,Reability dan Empaty karena dari penelitian dimensi ini mempunyai nilai cukup

baik . Dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi Reasponsives dan Assurance walaupun secara nilai sudah positif dan signifikan tetapi dari dua indikator ini mempunya nilai di bawah dari indikator Tangible ,Reability dan Empaty yaitu, melayani pelayanan obat secara cepat dan tanggap dalam memberikan respon apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, sebaiknya karyawan diberikan pelatihan, baik pelatihan secara external maupun pelatihan internal untuk menambah pengetahuan dibidang pelayanan, guna meningkat kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa dilayani dengan cepat dan dapat memuaskan pelanggan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Fungsi Sosial Rumah Sakit Berdasarkan Ketentuan Pasal 29 Ayat 1 Huruf F Undang Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Dikaitkan Dengan Undang Undang No 36 Tahun 2009

Tentang Kesehatan. Diss. Fakultas Hukum (UNISBA),

Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Lombok Tengah Berdasarkan Kemenkes No. 1027/MENKES/SK/IX/2004

NTB. Jurnal Kesehatan Qamarul Huda, 6(2), 57-68.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi, 7(2), 260-269.

INDONESIA, P. R. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasi

Saputra, Y. D., Choirunnisa, N. F., & Arisca, Z. Z. (2019). Evaluasi implemantasi standar pelayanan kefarmasian di apotek perorangan dan waralaba wilayah Kota Yogyakarta tahun 2019. Jurnal Kefarmasian Akfarindo, 11-20.

Broto, B. E. (2020). ANALISIS PENGARUH DIMENSI

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. VOL. 7 NO. 2 Tahun 2020, 95-108.

Novita, E. S. (2017). Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Apotik - 24
Bondowoso.

Zed1, E. Z. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MARCKS VENUS LP DINAMIC DI PT. KIMIA FARMA APOTEK (KFA), JAKARTA. Vol. 01 No. 02
Oktober 2020, 107-152.