

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan konsumen menjadi suatu hal dasar guna kelangsungan bisnis, termasuk apotek. Selain berfungsi sebagai tempat memperoleh obat, apotek juga menyediakan layanan informasi yang dibutuhkan pasien tentang cara menggunakannya dengan aman. Dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan, apotek perlu berfokus untuk memastikan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, apotek adalah titik kontak pertama masyarakat, terutama untuk kebutuhan pengobatan mandiri yang semakin sering terjadi.

Di Indonesia, praktik pengobatan mandiri, yaitu penggunaan obat bebas oleh individu untuk mengatasi gejala ringan sebagaimana didefinisikan WHO (2000), semakin umum dilakukan karena keinginan masyarakat untuk lebih mandiri dalam menjaga kesehatan di tengah keterbatasan akses layanan kesehatan, namun praktik ini tidak boleh dilakukan sembarangan karena berisiko menimbulkan efek samping maupun interaksi obat yang merugikan sehingga konsumen tetap memerlukan informasi yang akurat dari apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian yang berperan penting dalam memberikan edukasi, informasi penggunaan, interaksi, serta efek samping obat sebagai bagian dari pelayanan profesional yang bertujuan meningkatkan keselamatan pasien (Permenkes RI, 2016).

Apotek merupakan unit bisnis yang berfokus pada penyediaan produk obat, apotek juga berperan dalam upaya meningkatkan taraf kesehatan pasien melalui layanan kefarmasian. Dengan demikian, mutu layanan dan kepuasan konsumen perlu ditempatkan sebagai prioritas utama. Dengan semakin tingginya kesadaran konsumen akan hak mereka dan banyaknya pilihan layanan yang tersedia, kepuasan pelanggan kini menjadi tolok ukur penting bagi apotek untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Kepuasan konsumen yang tinggi dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya

pembelian ulang. Pelayanan yang optimal dari apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian menjadi kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan data resmi, jumlah apotek di Kabupaten Bantul tahun 2025 tercatat 62 unit, sama dengan tahun 2024 (BPS Kabupaten Bantul, 2025). Sementara itu, di Kota Yogyakarta terdapat 143 apotek dan 17 toko obat pada tahun 2024, total 160 sarana kefarmasian (Satu Data Kota Yogyakarta, 2024). Jumlah apotek di Kota Yogyakarta lebih dari dua kali lipat Bantul karena kepadatan penduduk dan perannya sebagai pusat pendidikan, pariwisata, serta ekonomi. Meski demikian, persaingan di Bantul tetap ketat, sehingga strategi pengelolaan apotek di perkotaan lebih menekankan inovasi dan harga, sedangkan di kabupaten cenderung fokus pada kedekatan dengan konsumen dan loyalitas pelanggan.

Penelitian oleh Rahmania et al. (2023) memperlihatkan kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan harga menjadi penentu utama kepuasan pelanggan di retail khusus obat. Hal ini diperkuat oleh Luthfi dan Gufron (2024), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap keputusan dan kepuasan pembelian ulang di apotek. Sementara itu, Sari dan Suprianto (2019) mengungkapkan bahwa kurangnya edukasi mengenai penggunaan obat dan sikap tenaga farmasi yang kurang ramah menjadi keluhan utama pelanggan apotek.

Keputusan pembelian berulang memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar kemungkinan konsumen melakukan pembelian kembali. Beberapa studi menunjukkan kepuasan pelanggan berperan dalam meningkatkan loyalitas konsumen sekaligus mendorong terjadinya pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Indrasari (2019), lima faktor yang berperan penting dalam kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, biaya dan harga. Pengalaman positif yang dirasakan konsumen dapat mendorong mereka melakukan pembelian ulang sekaligus merekomendasikannya kepada orang di sekitarnya (Kotler & Keller, 2016).

Di Kabupaten Bantul, terdapat banyak apotek yang memberikan pilihan produk dan layanan kesehatan yang bervariasi. Salah satunya, apotek yang aktif beroperasi dan melayani masyarakat adalah Apotek Stepa Bantul.

Pemilihan Apotek Stepa di Pleret Bantul dipilih sebagai lokasi penelitian karena keunggulan strategisnya. Berlokasi di lokasi yang mudah diakses dan ramai, apotek ini menawarkan layanan komprehensif, termasuk penjualan obat resep dan obat bebas, konsultasi medis, dan pemesanan daring. Apotek Stepa juga dikenal karena layanan yang diberikan kepada masyarakat sangat profesional dan ramah, beroperasi 24 jam, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat kapan saja, termasuk dalam keadaan darurat. Selain itu, Apotek Stepa memiliki program kartu loyalitas yang menawarkan keuntungan khusus bagi konsumen, meningkatkan kepuasan dan potensi pembelian ulang. Di tengah persaingan yang ketat antar apotek di Bantul, dukungan manajemen berupa perizinan, akses ke responden, dan data survei semakin memperkuat alasan pemilihan apotek ini sebagai lokasi penelitian yang representatif.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, pemahaman mengenai faktor berbagai variabel yang berperan dalam membentuk kepuasan konsumen dan mendorong pembelian ulang menjadi sangat penting bagi pihak manajemen apotek. Informasi ini bisa digunakan sebagai landasan dalam mengambil keputusan strategis guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terkait hubungan antara kepuasan konsumen dan keputusan pembelian ulang, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan layanan kefarmasian yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di Apotek Stepa Bantul?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Stepa Bantul?

### C. Keaslian Penelitian

Judul penelitian yang diambil adalah "Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di Apotek Stepa Bantul ". Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dalam variabel, yang dijelaskan dalam tabel perbandingan berikut:

**Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian**

|          |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | Zolla Leanora Puteri                                                                                                                                                       | Anggreyna R.Y. Tumanduk, Willem J.F.A. Tumbuan, Jane G. Poluan                                                                                                                                                            | Ida Roza, Kamaruddin                                                                                                                                                               |
| Judul    | Profil Pelayanan Kefarmasian dan Analisis Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Banguntapan Kabupaten Bantul (2019)                                                        | Pengaruh Strategi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Kimia Farma Manado (2023)                                                                                                          | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Jadi Farma Pidie Jaya (2023)                                                           |
| Metode   | Penelitian kuantitatif melalui pendekatan Non-eksperimental, deskriptif, cross sectional, dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa diagram atau tabel persentase | Penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif asosiatif Pengambilan sampel dilakukan melalui pendekatan non probability sampling dengan metode accidental sampling dan menggunakan metode regresi linear berganda. | Penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif asosiatif dengan menggunakan metode Non probability sampling dengan accidental sampling dan menggunakan metode Analisis jalur |
| Variabel | Profil pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen (SERVQUAL)                                                                                                                 | Strategi pemasaran, standar layanan, serta kepuasan pelanggan                                                                                                                                                             | Kualitas layanan, persepsi konsumen mengenai harga, lokasi usaha, dan tingkat kepuasan konsumen                                                                                    |
| Hasil    | Menunjukkan bahwa rata-rata                                                                                                                                                | Menunjukkan bahwa strategi penjualan                                                                                                                                                                                      | Menunjukkan bahwa ketiga                                                                                                                                                           |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>pelayanan kefarmasian apotek 70,38% (cukup); 66,82% konsumen puas dengan pelayanan</p>                                                                                                                                                                      | <p>dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>                                                                                                                                           | <p>variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen</p>                                                                                                                                                       |
| Perbedaan | <p>Penelitian ini melalui responden yang merupakan apoteker untuk melihat profil pelayanan kefarmasian dan konsumen apotek untuk menganalisis kepuasan konsumen tanpa membahas keputusan pembelian ulang, serta terdapat perbedaan pada tempat penelitian.</p> | <p>Penelitian ini lebih fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menekankan <i>produk</i> sebagai faktor dominan, dan tidak membahas pembelian ulang serta terdapat perbedaan pada tempat penelitian.</p> | <p>Penelitian ini Fokus pada hubungan antara kualitas layanan, persepsi harga, dan faktor lokasi dengan kepuasan konsumen tanpa membahas keputusan pembelian ulang serta terdapat perbedaan pada tempat penelitian.</p> |

#### D. Tujuan Penelitian

##### Tujuan Umum:

Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Stepa Bantul.

##### Tujuan Khusus:

- Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di apotek.
- Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di apotek.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **Bagi Apotek:**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pemasaran.

### **Bagi Peneliti:**

Hasil penelitian memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman di bidang pemasaran dan manajemen pelayanan kefarmasian.

### **Bagi Akademisi:**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau literatur tambahan bagi mahasiswa dan peneliti lain dalam bidang farmasi dan manajemen pelayanan kesehatan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kepuasan konsumen di Apotek Stepa Bantul terbentuk dari lima faktor utama, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya, dan faktor emosional. Dari kelima faktor tersebut, biaya termasuk aspek non-finansial seperti waktu, tenaga, dan kemudahan akses menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan sekaligus pembelian ulang, sementara faktor lainnya berperan secara mendukung.
2. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang ( $\beta = 0,303$ ; Sig. = 0,001), dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,861. Artinya, 86,1% variasi keputusan pembelian ulang dapat dijelaskan oleh variabel yang diteliti, sedangkan 13,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kepuasan untuk memperkuat loyalitas konsumen.

## **B. Saran**

### **Bagi Pengelola Apotek Stepa Bantul**

- Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan apoteker maupun tenaga teknis, terutama dalam aspek keramahan, ketepatan informasi obat, dan kecepatan pelayanan.
- Menjaga ketersediaan produk obat dan non-obat yang lengkap agar konsumen selalu mendapatkan produk yang dibutuhkan.
- Mengembangkan program loyalitas konsumen, seperti diskon khusus atau kartu member, untuk mendorong pembelian ulang.

### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

- Menambahkan variabel lain seperti promosi, lokasi, atau citra merek yang kemungkinan juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang.
- Menggunakan metode penelitian kualitatif atau campuran (mixed methods) agar dapat menggali lebih dalam alasan konsumen memilih melakukan pembelian ulang.

### **Bagi Akademisi**

- Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk kajian lebih lanjut mengenai hubungan kepuasan konsumen dan loyalitas di bidang pelayanan kefarmasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed Alomi, Y., Kurdy, L., Aljarad, Z., Basudan, H., Almekwar, B., & Almahmood, S. (2016). Patient satisfaction of pharmaceutical care of primary care centers at Ministry of Health in Saudi Arabia. *Journal of Pharmacy Practice and Community Medicine*, 2(3), 79–87. <https://doi.org/10.5530/jppcm.2016.3.4>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bantul. (2025). *Kabupaten Bantul Tahun 2025*. Bantul: BPS Kabupaten Bantul. Diakses dari <https://dpmppt.bantulkab.go.id/web/page/keunggulan-kabupaten-bantul>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang tentang Praktik Kefarmasian*. Depkes RI.
- Farisanu, I. K., Sadhono, A. B., & Agustina, L. I. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada Apotek Annisa Farma Tanah Grogot. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 5(2), 123–132.
- Field, A. (2022). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (6th ed.). London: Sage Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, C. (2020). *Mahir menguasai SPSS: Panduan praktis mengolah data penelitian* (Edisi baru). Deepublish.
- Hair, J. F. Jr., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). *Multivariate Data Analysis* (9th ed.). Cengage.
- Herlina, L. (2022). "Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Investasi dengan Pendapatan sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 4(2), 112–120.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Retrieved from <https://pusdatin.kemkes.go.id>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson India Education Services.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Luthfi, A. F., & Gufron, M. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Apotek. *Jupeko: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1). <https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id>
- Mulyadi, M., & Hendrawan, R. (2019). "Analisis Regresi dan Aplikasinya dalam Penelitian Ekonomi." *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan*, 4(1), 15–27.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo*

- Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26.  
<https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Nurasiah. (2020). Definisi kuesioner menurut para ahli. *Reda Samudera*. Diakses dari <https://redasamudera.id/definisi-kuesioner-menurut-para-ahli/>
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (2024). *Jumlah apotek dan toko obat tahun 2024*. Satu Data Kota Yogyakarta. Diakses dari <https://dataset.jogjakota.go.id/id/dataset/kyda2024-23>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. (2016). Kementerian Kesehatan RI.
- Pratama, M. R., & Sari, D. R. (2023). *Statistika Terapan untuk Penelitian Bisnis dan Sosial*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahmaniah, D., Raspati, G., Rahayu, Y., Nugraha, R., Riyanto, A., & Yuningsih, Y. Y. (2023). Penentu Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Retail Khusus Obat. *Swabumi*, 11(2). <https://ejournal.bsi.ac.id>
- Rahmawati, A. (2019). Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 10(1), 45–52.
- Roza, I., & Kamaruddin. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Apotek Jadi Farma Pidie Jaya. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 33–42.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.
- Sari, F. M., & Suprianto, U. (2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 1(3), 91–100. <https://doi.org/10.33085/jdf.v1i3.4371>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian: Lengkap dengan Teknik Analisis Data SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tumanduk, A. R. Y., Tumbuan, W. J. F. A., & Poluan, J. G. (2023). Pengaruh strategi penjualan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma Manado. *Jurnal Bisnis dan Kesehatan*, 7(1), 55–63.
- Wahyudi, Y. H., Kristanti, D., & Nurbambang, R. (2020). Analisis pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang pada Bakpia Endous Kediri. *RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), 47–67.
- World Health Organization (WHO). (2000). *Guidelines for the Regulatory Assessment of Medicinal Products for Use in Self-Medication*. Geneva: WHO.
- Yuniar, Y., Handayani, S., & Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat. (2016). Kepuasan pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 19(3), 200–208.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.