# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN APOTEK PERJUANGAN YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Farmasi (S.Farm)


Diajukan oleh :
Muhammad Nadhif R.P
NIM: F22020064



**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI**
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO**
**YOGYAKARTA**
**2026**

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN APOTEK PERJUANGAN YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Farmasi (S.Farm)

Diajukan oleh :
Muhammad Nadhif R.P
NIM: F22020064

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI**
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO**
**YOGYAKARTA**
**2026**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Apotek merupakan sarana untuk melakukan praktik pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Apotek juga berfungsi sebagai tempat usaha serta sarana penyaluran produk farmasi dan kesehatan kepada masyarakat. Dengan kemajuan ilmu dan teknologi di bidang farmasi, orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari sekadar pengelolaan obat sebagai komoditas menjadi pelayanan farmasi yang lebih komprehensif. Kondisi ini tidak hanya mencakup pengelolaan obat, tetapi juga pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang tepat dan rasional, serta pemantauan penggunaan obat yang berguna untuk memastikan efektivitas terapi dan menghindari kesalahan pengobatan (Kemenkes, 2014).

Apotek idealnya mampu memberikan pelayanan yang optimal guna menciptakan kepuasan tinggi bagi konsumen nya. Pelayanan yang baik diharapkan dapat menarik minat konsumen untuk terus memilih apotek tersebut sebagai tempat utama dalam memenuhi kebutuhan obat-obatan mereka. Hal ini mencakup penyampaian informasi obat secara menyeluruh, memastikan bahwa pasien memahami informasi yang diberikan (*understanding*), menyediakan fasilitas yang nyaman (*tangible*) serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami dalam komunikasi (Septiani & Nurhidayat, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu apotek guna mempertahankan pelanggan. Sehubungan dengan adanya perubahan orientasi dari pelayanan obat (orientasi obat) kepada pelayanan pasien terkait dengan pelayanan kefarmasian (orientasi pasien), maka apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai tenaga kefarmasian (Helni, 2015). Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasari pada kepuasan pelanggan,

serta loyalitas pelanggan yang memiliki peran signifikan dalam keberlangsungan usaha apotek (Kotler & Keller, 2016).

Dengan adanya peralihan paradigma yang awalnya hanya berorientasi pada obat menjadi pelayanan yang berorientasi terhadap pasien, mutu pelayanan apotek memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan. Menurut J. Joseph Cronin Jr. dan Steven A. Taylor (1992), kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama dalam mendorong terjadinya pembelian ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan juga cenderung meningkat. Penelitian Claes Fornell (1992) yang dikutip dalam José Bastos dan Angel Gallego (2008) juga menemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki hubungan sebab-akibat yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, penelitian John T. Bowen dan Shiang-Lih Chen (2012) menunjukkan bahwa perubahan kecil dalam tingkat kepuasan pelanggan dapat menyebabkan perubahan yang besar pada loyalitas pelanggan. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan serta membentuk loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik, seperti sikap ramah, pemberian informasi obat yang jelas, serta ketepatan dan kecepatan dalam melayani, dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap apotek. Ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, mereka cenderung kembali menggunakan layanan apotek yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang memengaruhi terbentuknya loyalitas pelanggan (Monica, E., et al.,2017).

Berdasarkan data Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2026, jumlah apotek di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan peningkatan dalam kurun waktu 2022–2025. Jumlah apotek pada tahun 2022 tercatat sebanyak 620 unit,

meningkat menjadi 680 unit pada tahun 2023, kemudian bertambah menjadi 855 unit pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 917 unit pada tahun 2025 (BAPPERIDA DIY, 2026). Peningkatan jumlah apotek tersebut menunjukkan bahwa persaingan antar apotek semakin ketat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan semakin banyaknya apotek yang beroperasi, setiap apotek dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan dan mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya mengevaluasi serta meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Apotek Perjuangan Yogyakarta.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sehinggga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Pemilihan Apotek Perjuangan sebagai tempat penelitian karena apotek ini cukup ramai dikunjungi oleh masyarakat, dengan jumlah pengunjung sekitar 15 orang per hari sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh responden. Selain itu, pelayanan yang diberikan dikenal ramah dan komunikatif sehingga menarik untuk diteliti terkait bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Apotek ini juga memiliki lokasi yang strategis karena berada di depan jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dan memudahkan proses pengumpulan data. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perumusan strategi guna meningkatkan mutu pelayanan apotek.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Perjuangan Yogyakarta?

2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan?

## C. Keaslian Penelitian

Penelitian ini memerlukan keaslian penelitian untuk memastikan tidak ada plagiarisme dengan penelitian sebelumnya.

**Tabel I. Keaslian Penelitian**

| Pembeda | Rusdiana (2015) | Saputro (2015) | Widiawati (2021) |
|---|---|---|---|
| **Judul Penelitian** | Kualitas pelayanan farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di rumah sakit. | Gambaran tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya periode mei. | Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. |
| **Metode Penelitian** | Metode penelitian ini menggunakan *cross sectional.* | Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. | Menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. |
| **Tempat Penelitian** | Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tangerang. | Rumah Sakit Pertamina Jaya. | Apotek Tegongan Balapulang Wetan. |
| **Hasil Penelitian** | *Variable assurance* memperoleh skor tertinggi dalam survei kepuasan, yaitu 3,29. | 84% merasa puas terhadap tingkat kepuasan pasien. | Berdasarkan lima dimensi yang diukur, diperoleh nilai rata-rata 4,13 yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas. |

## D. Tujuan Penelitian

1. Mempelajari bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Mempelajari bagaimana kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan.
3. Menganalisis peran kepuasan pelanggan sebagai penghubung antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

## E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis: Menambah wawasan dalam bidang farmasi dan manajemen pelayanan kesehatan.
2. Manfaat metodologis: Menggunakan *Structural Equation Modeling* untuk menguji hubungan antar variabel secara lebih komprehensif.
3. Manfaat praktis: Memberikan rekomendasi bagi apotek dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

# BAB V
# KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Apotek Perjuangan Yogyakarta didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

## A. Kesimpulan

1. **Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Perjuangan Yogyakarta**

   Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,7371 dengan nilai $p < 0,001$. Temuan ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan meliputi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan di Apotek Perjuangan Yogyakarta.

2. **Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan**

   Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki koefisien jalur sebesar 0,8733 dengan nilai $p < 0,001$. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat kuat dalam membentuk loyalitas pelanggan, yang tercermin melalui perilaku pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan apotek kepada orang lain, serta komitmen untuk tetap menggunakan layanan Apotek Perjuangan Yogyakarta.

3. **Kepuasan pelanggan berperan sebagai konstruk mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan**

   Tidak signifikannya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, disertai dengan signifikannya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk melalui kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akan lebih

efektif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan apabila mampu menciptakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu.

## B. Saran

### 1. Bagi Apotek Perjuangan Yogyakarta

Apotek Perjuangan Yogyakarta disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek-aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi obat, keramahan dan empati tenaga kefarmasian, serta kenyamanan fasilitas apotek. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini perlu difokuskan pada penciptaan kepuasan pelanggan, karena kepuasan terbukti menjadi faktor kunci dalam membentuk loyalitas pelanggan.

### 2. Peningkatan Orientasi Kepuasan Pelanggan

Manajemen apotek diharapkan tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga pada pemahaman harapan dan kebutuhan pelanggan. Evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala dapat dilakukan sebagai dasar perbaikan layanan yang berkelanjutan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi loyalitas pelanggan,seperti kepercayaan pelanggan, persepsi harga, citra apotek, atau kualitas hubungan (*relationship quality*), agar model penelitian menjadi lebih komprehensif.

### 4. Pengembangan Metode dan Objek Penelitian

Penelitian berikutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar atau objek penelitian yang berbeda, seperti apotek di wilayah lain atau jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang berbeda, guna meningkatkan generalisasi hasil penelitian. Selain itu, penggunaan pendekatan longitudinal juga disarankan untuk melihat perubahan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA


Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structuralequation Modeling in Practice: A Review Andrecommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Ardiriani, A., & Suharsono, A. (2019). Pemodelan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Statistika ITS dalam Berbelanja Online dengan Menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2), D88-D96

Arisanthi, L. C., Hasina, R., & Puspitasari, C. E. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 189 Mataram Periode Februari 2022. *Jurnal Farmasi Galenika*, 10(1), 80-91.

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) DIY. (2026). Jumlah sarana industri dan industri farmasi. Dataku Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. https://bapperida. https://bapperida.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/242-jumlah-sarana-industri-dan-industri-farmasi?id_skpd=29. Diakses tanggal 10 Maret 2026

Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical Issues in Structural Modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78-117.

Cahyani, N.M., Indriyanto, E., & Masripah, S. (2016). Uji Validitas dan Reabilitas Terhadap Implementasi Aplikasi Penjualan dan Pembelian. *Information System for Educators and Professionals*, 1(1), 21-34.

Carter, S. R., Ahmed, A. M., & Schneider, C. R. (2023). The Role Of Perceived Service Quality And Price Competitiveness on Consumer Patronage Of And Intentions Towards Community Pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19 (5), 717 – 727. https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.02.002

Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Chigunhah, B. (2021). Understanding mediators and moderators of the effect of customer satisfaction on loyalty. Cogent

*Business & Management*, 8 (1). https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1922127

Cohen, J. (1992). A Power Primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155–159.

DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory andApplications* (4th ed.). SAGE Publications.

Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. (2024). *Jumlah Apotek dan Toko Obat Menurut Kemantren di Kota Yogyakarta Tahun 2024*. Pemerintah Kota Yogyakarta. https://data.go.id/dataset/dataset/kyda2024-23

Fitriah, R., Akbar, D. O., & Hendriani, E. (2022). Hubungan Faktor Sosiodemografi Terhadap Penilaian Konsumen Tentang Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat. *Journal of Pharmacopolium*, 5(3).

Hadi, N. U., Aslam, N., & Gulzar, A. (2019). Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry. *Sustainability*, 11(8), 2408. https://doi.org/10.3390/su11082408

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed). Pearson Education Limited.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2018). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed). SAGE Publications.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2022). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 6(2), 1–20.

Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2017). The Impact Of Service Quality, Customer Engagement and Satisfaction on Loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(2), 1–23.

Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17 (2) : 01-08

Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

Isnainy, U.C.A.S., & Zainaro, M.A. (2024). Lecturer Resilience as a Key Factor in Enhancing Academic Performance: The Influence of Personal Factors, Work Environment, and Institutional Support on Lecturer Productivity in Health Higher Education Institutions. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(1), 1145-1160.

Kotler, P dan Keller KL. 2016. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Erlangga.

Listiani, P. A. R., Oviani, G. A., & Martena, I. P. B. (2022). Pengaruh Service Excellence Terhadap Jumlah Kunjungan Di Apotek Kimia Farma Echo Beach. *Journal Pharmactive*, 1(1), 20-26.

MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and Determination of Samplesize for Covariance Structure Modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.

Monica, E., Dharmmesta, B. S., & Syahlani, S. P. (2017). *Correlation analysis between the service quality, customer satisfaction, and customer loyalty of Viva Generik Pharmacy in Semarang*. Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas, 14(2), 86–92.

Muninjaya, G. 2015. *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Permenkes RI. *Nomor 35 Tahun. 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Prentice, C., Wang, X., & Lin, X. (2023). An SEM Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty in Service Industries. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 103–120.

Rusdiana, 2015. "Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Jurnal Pharmaciana*, Vol 5, No. 2, 2015: 169-176".

Saputro, 2015. "*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Periode 2015*". Jakarta: Poltekes Kemenkes Jakarta II.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methodsfor Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Septiani, D., & Nurhidayati, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Apotek. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(3), 200–209.

Shaw, C. dan R. Hamilton. 2015. *The Intuitive Customer: 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Beyond Philosophy Companies. Florida.

Slack, N. J., & Singh, G. (2020). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty: SEM approach. *Journal of Service Theory and Practice*, 30(3), 1–19.

Verlyndika, H. F. C., Ardianto, N., Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kayla Farma Malang. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi,* 12(3), 413-422.

Vilkaite -Vaitone, N., & Skackauskiene, I. (2020). Service Customer Loyalty: An Evaluation Based on Loyalty Factors. *Sustainability*, 12(6), 2260. https://doi.org/10.3390/su12062260

Widiawati, T. (2021) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Apotek Tegongan Balapulang Wetan*, Politeknik Harapan Bersama.

Yasa, G.T., Gayatri, N.P.A.D., & Wibowo, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Adapotek Daerah Denpasar. *Jurnal Pharmactive*, 4(2), 46-56.