

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan akan obat adalah hal yang sangat penting obat menjadi kebutuhan primer setiap individu. Pelayanan kesehatan apotek memiliki peran penting karena dapat dirasakan langsung oleh pasien, karena pasien dapat memberikan reaksi yang beragam seperti memuji, mengeluh, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima, dan pasien tersebut menceritakan pelayanan kesehatan apotek yang mereka dapat pada keluarga, teman dekat, atau tetangga.

Salah satu pelayanan kesehatan apotek yang tidak dapat terpisahkan adalah pelayanan apotek yang berorientasi pada pelayanan pasien, dan penyediaan obat yang bermutu yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya merupakan komponen penting dari suatu pelayanan kesehatan. Ketersediaan obat pada unit Pelayanan Kesehatan sangat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, karena itu perlu adanya pengelolaan obat yang baik yang bertujuan menjamin kelangsungan ketersediaan dan keterjangkauan pelayanan obat yang efisien, efektif dan rasional.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam hal ini, apoteker memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan mutu pelayanan yang baik sesuai dengan

harapan konsumen. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju dibidang kefarmasian, maka telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari awalnya hanya pengelolaan obat sebagai menjadi pelayanan ke pasien yang komprehensif.

Upaya menciptakan kepuasan pelangga ini menjadi tantangan pihak pengusaha karena pelanggan saat ini semakin kritis dalam memilih jenis sesuai harapannya. Ini bukanlah hal yang mudah, mengingat dari itu perusahaan harus melakukan inovasi dan strategi yang baik. Upaya-upaya ini di rancang agar pelanggan memperoleh gambaran tentang penciptaan nilai dari perusahaan dibandingkan dengan pesaing, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memiliki ikatan emosional yang tinggi terhadap kepuasan sejati pada diri pelanggan.

Kepuasan Pelanggan :“Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan Pelanggan yang berada di Apotek Century menjamin keaslian obat-obatan, petugas Apotek Century memberikan pelayanan yang tepat dalam pemesanan obat-obatan, meyediakan tenaga kefarmasian yang handal adanya Apoteker yang stanbay di tempat.

Fenomena yang terkait dengan Kepuasan Pelanggan di Apotek Century yaitu menyediakan fasilitas kesehatan yang lengkap seperti pengecekan tekanan darah , pengecekan kadar gula , pengecekan asam urat dan Pengecekan Kolesterol.

**Tabel 1.1 Data Survey Kepuasan Pelanggan Bulanan pada  
Apotek Century Pondok Indah Mal 3**

| Bulan     | Jumlah Pengunjung | Tingkat Kepuasan |            |
|-----------|-------------------|------------------|------------|
|           |                   | Puas             | Tidak Puas |
| Juli      | 340               | 95%              | 5%         |
| Agustus   | 330               | 94%              | 6%         |
| September | 1.515             | 93%              | 7%         |
| Oktober   | 1.635             | 96%              | 4%         |
| November  | 1.721             | 97%              | 3%         |

**Sumber: data diolah penulis (2022)**

Data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada bulan Juli tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 95% dan ketidakpuasan pelanggan mencapai 5% dari jumlah pengunjung 340 orang. Pada bulan Agustus tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 94% dan ketidakpuasan pelanggan mencapai 6% dari jumlah pengunjung 330 orang, pada bulan September tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 93% dan ketidakpuasan pelanggan mencapai 7% dari jumlah pengunjung 1.515 orang, pada bulan Oktober tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 96% dan ketidakpuasan pelanggan mencapai 4% dari jumlah pengunjung 1.635 orang, pada bulan November tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 97% dan ketidakpuasan pelanggan mencapai 3% dari jumlah pengunjung 1.721 orang.

**Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan pada Apotek Century**

**Pondok Indah Mal 3**

| <b>Bulanan</b> | <b>Nama Tamu</b> | <b>Keluhan</b>   |
|----------------|------------------|--|
| Juli           | Pak Adi          | Mohon diperbaiki sistem pembayaran aplikasi online karena sering terjadi transaksi gagal                                   |
| Agustus        | Ibu Susan        | Sering terjadi kelangkaan obat-obatan terutama untuk obat import   |
| September      | Pak Robert       | Mohon diperbaiki sistem member agar dipermudah dan untuk pengguna IOS masih mengalami kendala dalam pembuatan akun member. |
| Oktober        | Ibu Margareth    | Konsultasi Apoteker diberikan jadwal lebih banyak lagi.  |
| November       | Ibu Chrsitina    | Tolong diperbaiki struk pembayaran agar terlihat jelas karena terlalu kecil  |

**Sumber: data diolah penulis (2022)**

Data pada tabel 1.2 terdapat keluhan pelanggan pada bulan Juli Pak adi mempunyai keluhan “Mohon diperbaiki sistem pembayaran aplikasi online karena sering terjadi transaksi gagal”. Pada bulan Agustus Ibu Susan mempunyai keluhan “Sering terjadi kelangkaan obat-obatan terutama untuk obat import.”, pada bulan September Pak Robert mempunyai keluhan “Mohon diperbaiki sistem member agar dipermudah dan untuk pengguna IOS masih mengalami kendala dalam pembuatan akun member”, Pada bulan Oktober “Konsultasi Apoteker diberikan jadwal lebih banyak lagi”, pada bulan November Ibu Christina mempunyai keluhan “Tolong diperbaiki struk pembayaran agar terlihat jelas karena terlalu kecil”.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, menuntut sebuah lembaga penyedia layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk, berupa barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek utama dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Fenomena yang terkait dengan Kualitas Pelayanan di Apotek Century yaitu mengutamakan protokol kesehatan dengan menjaga jarak, menyediakan Handsanitizer, mengutamakan kenyamanan dengan maksimal kapasitas pengunjung yang berada di dalam maksimal 5 orang, dan semua karyawan di Apotek Century diwajibkan untuk bersikap ramah dan cekatan dalam melayani pelanggan.

Harga memainkan peran strategik dalam pemasaran. Bila harga terlalu mahal maka produk bersangkutan bakal tidak terjangkau oleh pasar sasaran tertentu atau bahkan Customer Value menjadi rendah. Sebaliknya jika harga terlampaui murah perusahaan sulit mendapatkan laba atau sebagian konsumen mempersepsikan kualitasnya buruk.

Potongan Harga yang disediakan pihak Apotek Century sendiri mempunyai promo yaitu dalam bentuk Member kartu atau aplikasi Century Marketplace pelanggan mendapatkan untung 5% di setiap produk yang dijual di Century dan promo Katalog bulanan di salah satu produk diskon mencapai 30% khusus pengguna member Century diskon sangat menarik bagi para pelanggan dikarenakan lebih hemat.

Fenomena yang terkait dengan Harga di Apotek Century yaitu Harga yang berada di Apotek Century bersaing dengan kompetitor lain, dikarenakan ada diskon member 5% pengunjung lebih tertarik untuk mendapatkan diskon dan Apotek Century mengadakan promo-promo dari produk tertentu.

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan adalah kekuatan bahwa satu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan dalam dunia bisnis dan pemasaran kepercayaan konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dari para pelaku bisnis. Mereka akan berusaha melakukan berbagai macam strategi agar konsumen mendatangi mereka dan bersedia melakukan transaksi bisnis dan membeli produk

Kepercayaan yang dilakukan oleh Apotek Century Pondok Indah Mal 3 kepada pelanggan dari segi produk yang di jual oleh Century merupakan produk yang berkualitas baik dan bagus, Produk original, agar pelanggan tidak kecewa membeli produk di Century dan tidak berpaling ke kompetitor lain seperti Guardian, Whatson.

Fenomena yang terkait dengan Kepercayaan di Apotek Century pada saat pandemi dengan menyediakan berbagai produk yang original, obat-obatan yang lengkap, vitamin, masker dikenakan efek pandemi dan permintaan meningkat.

Apotek Century pondok indah mal 3 memiliki produk yang berkualitas dari segi obat-obatan, multivitamin dan bermacam-macam produk yang cukup lengkap demi memberi pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, oleh sebab itu untuk mendapatkan pelanggan demi kelancaran usaha tersebut haruslah berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan, karena pelanggan merupakan inti dari usaha tersebut. Demi memenuhi kebutuhan pelanggan dan tercapainya kepuasan pelanggan Apotek Century Pondok Indah Mal 3 melakukan riset kepuasan pelanggan.

Jumlah apotek di wilayah Jakarta tergolong banyak, namun hal itu tidak membuat masyarakat memilih untuk menggunakan jasa mereka, bahkan tidak sedikit masyarakat Jakarta yang memilih menggunakan dan membeli di Apotek Century Pondok Indah Mal 3 diluar wilayah Jakarta. Apotek Century Pondok Indah Mal 3 merupakan salah satu cabang dari PT Pharos Group.

Apotek Century Pondok Indah Mal 3 selalu berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kualitas Pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan serta menarik pelanggan untuk tetap dan rutin membeli produk di Apotek Century Pondok Indah Mal 3

Fenomena pada saat ini Apotek Century Pondok Indah Mal 3. Pelayanan untuk operasional banyak hal - hal yang harus kita pelajari terlebih dahulu dan kita membuat aturan protokol kesehatan, di karenakan kita dalam bidang pelayanan maka penerapan protokol kesehatan sangat penting untuk diterapkan peraturan ini pastinya sudah mengikuti aturan dari pemerintah.

Penerapan protokol kesehatan untuk Apotek Century sendiri yaitu menyediakan Kursi menunggu dengan menggunakan metode jaga jarak dan adanya tanda pembatas untuk segi pembayaran di utamakan tidak menggunakan uang cash melainkan menggunakan aplikasi Ovo, Dana, ShopeePay atau merchant edc bank untuk mengurangi kontak fisik kepada pelanggan.

Protokol kesehatan juga diterapkan pada setiap Staf, wajib menggunakan masker, Faceshield dan menggunakan sarung tangan disetiap pengecekan kesehatan untuk menjaga kebersihan dan mengutamakan protokol kesehatan.

Sebagai salah satu cabang dari PT Pharos Grup Apotek Century Pondok Indah Mal 3 berlokasi di Jalan Kartika Utama Lt LG. Apotek Century Pondok Indah Mal 3 ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada



pasien sehingga membuat rasa aman atas obat yang diberikan serta nyaman atas pelayanan yang diterima.

### **Research Gap**

Dalam penelitian sebelumnya oleh Ardiansyah (2021) membuktikan Kualitas pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cito Laboratorium Klinik Semarang menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Putra ( 2020 ) membuktikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Arroz Farma Pringsewu menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan peneliti oleh Muhammad Inamul Chulafi dan Endang Setyowati ( 2018 ) membuktikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Kota Bukit Tinggi menunjukkan bahwa secara parsial Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Tri Haryono dan Edward Gagah ( 2018 ) membuktikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pasien BPJS Kesehatan Apotek Kertosono menunjukkan bahwa secara parsial Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan peneliti oleh Ayu wati ( 2018 ) membuktikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Viva Generik Kota Bandung menunjukkan bahwa secara parsial

Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Rianti ( 2018 ) membuktikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pasien Klinik Medika Surabaya menunjukkan bahwa secara parsial Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Fenomena tersebut dan adanya perbedaan hasil penelitian di atas dengan teori, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK CENTURY PONDOK INDAH MAL 3”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Century Pondok Indah Mal 3?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Century Pondok Indah Mal 3?
3. Apakah terdapat pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Century Pondok Indah Mal 3?
4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Century Pondok Indah Mal 3?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan dalam menganalisis :

- a. Adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Century Pondok Indah Mal 3?
- b. Adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Century Pondok Indah Mal 3?
- c. Adanya pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Century Pondok Indah Mal 3?
- d. Adanya kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Century Pondok Indah Mal 3?

### 2. MANFAAT PENELITIAN

- a. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi, dan juga untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta perbandingan teorisi bangku kuliah dengan realitas yang ada diperusahaan khususnya matakuliah pemasaran.
- b. Bagi pembaca  
Dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk memperluas ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan acuan dan referensi bahan

pertimbangan bagi peneliti- peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang serupa di masa mendatang.

c. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan.

