

RESEARCH ARTICLE

Pengaruh Pelayanan Kefarmasian, Fasilitas Klinik, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik X Sidoarjo

The Effect of Pharmacy Service, Facilities, and Customer Value on Customer Satisfaction at Clinic X Sidoarjo

Ayunanda Risetyaningsih* dan Angelica Kresnamurti

Program Studi Farmasi, Universitas Hang Tuah Surabaya, Indonesia

*E-mail: ayunanda.farmasi@hangtuah.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci keberhasilan klinik dalam mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian kuantitatif deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan farmasi (X1), fasilitas klinis (X2), dan nilai pelanggan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Klinik X Sidoarjo. Menggunakan teknik *purposive sampling*, diperoleh 50 responden dengan kriteria inklusi pasien yang menerima resep dokter berpraktek di klinik, di mana instrumen kuesioner telah teruji valid dan reliabel (*Cronbach's Alpha* > 0,70). Karakteristik responden didominasi oleh pasien kunjungan pertama (74%) yang mengakses layanan Poli Umum (50%) dan Poli Kandungan (46%). Hasil analisis regresi menunjukkan nilai koefisien untuk layanan farmasi sebesar 0,272, fasilitas klinis 0,410, dan nilai pelanggan 0,389. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan fasilitas klinis sebagai faktor paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa meski aspek fisik klinik sangat menentukan, ketepatan informasi obat serta persepsi kesesuaian manfaat dan biaya tetap berperan signifikan. Oleh karena itu, peningkatan mutu klinik harus dilakukan secara integratif antara pemeliharaan fasilitas dan optimalisasi layanan kefarmasian untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci: Pelayanan kefarmasian, fasilitas, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, klinik

ABSTRACT

Customer satisfaction is a key determinant of a clinic's success in maintaining patient loyalty. This descriptive quantitative study aims to analyze the influence of pharmacy services (X1), clinical facilities (X2), and customer value (X3) on customer satisfaction (Y) at Clinic X in Sidoarjo. Using a purposive sampling technique, 50 respondents were selected based on the inclusion criteria of patients receiving physician prescriptions from a doctor practicing at the clinic. The research instrument was confirmed valid and reliable (Cronbach's Alpha > 0.70). Respondents were predominantly first-time visitors (74%) utilizing General Medicine (50%) and Obstetrics and Gynecology (46%) services. Regression analysis yielded coefficients of 0.272 for pharmacy services, 0.410 for clinical facilities, and 0.389 for customer value. The results indicate that all three variables simultaneously have a positive effect on customer satisfaction, with clinical facilities emerging as the most dominant factor. These findings suggest that while physical infrastructure is the primary driver, the accuracy of medication information and the perceived balance between benefits and costs also play significant roles. Consequently, improving clinical quality through integrated facility upgrades and optimized pharmaceutical care is essential to enhance overall patient satisfaction.

Keywords: Pharmacy service, facility, customer value, customer satisfaction, clinic

Submitted: December 11th 2025 | Revised: December 20th 2025 | Accepted: December 26th 2025 | Published: December 31st 2025

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk *promotive*, preventif, kuratif, *rehabilitative* dan/atau paliatif oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan/atau masyarakat [1]. Dalam hal ini, klinik hadir sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan perawatan medis kepada individu yang membutuhkan [2]. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan tingkat pertama,

Klinik Pratama menyediakan pelayanan medis dasar maupun spesialisasi, yang di dalamnya turut mencakup pelayanan kefarmasian oleh apoteker dan tenaga kefarmasian. Pelayanan tersebut meliputi proses penebusan resep yang diberikan oleh dokter di klinik. Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian beserta fasilitas pendukungnya harus dapat memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. Pada akhirnya, kepuasan pelanggan menjadi indikator krusial bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan, mengingat adanya kaitan langsung antara kepuasan dengan tingkat loyalitas, kepercayaan, serta keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang bersifat langsung, komprehensif, dan berkesinambungan. Dalam hal ini, apoteker tidak hanya berperan dalam penyediaan dan pemberian obat kepada pasien, tetapi juga bertanggung jawab memastikan ketepatan penggunaan obat, memberikan informasi yang jelas, melakukan konseling, memantau terapi, serta mencegah terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*).

Selain pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik juga menjadi faktor penting yang membentuk persepsi kualitas pelayanan. Fasilitas klinik yang memadai seperti kebersihan ruangan, kelengkapan sarana farmasi, serta pemeriksaan penunjang kesehatan seperti *medical check-up* lab, serta fasilitas pelayanan dokter spesialis yang beragam juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai pelanggan turut memegang peranan dalam proses pengambilan keputusan pelanggan, untuk memilih salah satu layanan kesehatan. Pelanggan klinik akan merasa puas apabila manfaat yang didapat lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Menurut Kotler [3], kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa [4].

Meskipun secara regulasi klinik rawat jalan tidak diwajibkan memiliki instalasi farmasi internal, Klinik X Sidoarjo berupaya menciptakan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan klinik lain di wilayah sekitar melalui penyediaan layanan tersebut. Sebagai institusi yang baru beroperasi selama kurang lebih dua tahun, Klinik X Sidoarjo perlu mengevaluasi apakah faktor pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan mampu secara efektif meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik X Sidoarjo.

Bahan dan Metode

Bahan

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang telah melalui uji validasi ini terdiri dari 48 butir pertanyaan yang mencakup variabel pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan. Contoh indikator dalam variabel pelayanan kefarmasian meliputi sikap staf, akurasi serta kejelasan informasi obat, dan durasi waktu tunggu. Variabel fasilitas klinik diukur melalui kebersihan gedung, kemudahan proses administrasi, dan ketersediaan informasi layanan. Sementara itu, variabel nilai pelanggan diukur melalui tingkat kenyamanan kunjungan, kualitas pelayanan dokter, dan aspek kepuasan lainnya. Kuesioner diberikan oleh Apoteker yang bertugas menyerahkan obat dalam proses penebusan resep di bagian farmasi, untuk dapat diisi langsung oleh responden penelitian. Secara keseluruhan, terdapat 50 responden yang datanya memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi; seluruh pasien Klinik X Sidoarjo yang menerima resep dari dokter umum, dokter spesialis kandungan, maupun dokter gigi. Sebaliknya, kriteria eksklusi mencakup pasien yang tidak menerima resep dari ketiga layanan medis tersebut. Pengumpulan data berlangsung selama periode November 2024 hingga April 2025.

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada kuesioner sebagai instrumen penelitian. Uji ini dilakukan kepada 30 responden dengan menggunakan SPSS. Hasil uji validitas dapat dimati pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji validitas

Variabel	Item	Pearson correlation (r)		Corrected item-total correlation	Keterangan
		r	Sig.		
Kualitas Pelayanan Kefarmasian	K1	0,833	0,000	0,813	Valid
	K2	0,855	0,000	0,837	Valid
	K3	0,871	0,000	0,855	Valid
	K4	0,784	0,000	0,753	Valid
	K5	0,770	0,000	0,737	Valid
	K6	0,862	0,000	0,844	Valid
	K7	0,896	0,000	0,883	Valid
	K8	0,840	0,000	0,820	Valid
	K9	0,866	0,000	0,849	Valid
	K10	0,794	0,000	0,771	Valid
	K11	0,835	0,000	0,815	Valid
	K12	0,808	0,000	0,785	Valid
	K13	0,838	0,000	0,819	Valid
	K14	0,827	0,000	0,804	Valid
	K15	0,861	0,000	0,842	Valid
	K16	0,891	0,000	0,878	Valid
	K17	0,866	0,000	0,849	Valid
	K18	0,873	0,000	0,857	Valid
	K19	0,801	0,000	0,777	Valid
Fasilitas Klinik Safakila	FK1	0,856	0,000	0,821	Valid
	FK2	0,888	0,000	0,859	Valid
	FK3	0,843	0,000	0,805	Valid
	FK4	0,901	0,000	0,874	Valid
	FK5	0,907	0,000	0,882	Valid
	FK6	0,931	0,000	0,913	Valid
	FK7	0,927	0,000	0,909	Valid
	FK8	0,773	0,000	0,718	Valid
	FK9	0,868	0,000	0,836	Valid
	FK10	0,824	0,000	0,783	Valid
Nilai Pelanggan	NP1	0,869	0,000	0,841	Valid
	NP2	0,886	0,000	0,864	Valid
	NP3	0,892	0,000	0,869	Valid
	NP4	0,849	0,000	0,817	Valid
	NP5	0,821	0,000	0,778	Valid
	NP6	0,823	0,000	0,789	Valid
	NP7	0,817	0,000	0,784	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada **Tabel 1**, seluruh item pernyataan dari keempat variabel penelitian menghasilkan nilai *Pearson correlation* lebih besar dari *r*. Nilai *corrected item-total correlation* pada setiap item pernyataan juga berada dalam rentang 0,384-0,913, di atas batas minimal 0,30, sehingga seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Selain itu, seluruh nilai signifikansi (*Sig.*) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan antar item dengan variabel bersifat signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan dinyatakan signifikan dan valid dalam mengukur variabel kualitas pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan terhadap kuesioner sebagai instrumen penelitian kepada 30 responden dengan menggunakan SPSS. Dapat diamati pada **Tabel 2**, variabel penelitian menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* yang berada di atas batas minimum 0,70, sehingga instrumen dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik atau *good reliability*. Variabel kualitas pelayanan kefarmasian dengan 19 item memiliki nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,976, yang menunjukkan bahwa alat ukur untuk variabel ini sangat andal dalam mengukur variabel. Demikian pula, variabel fasilitas klinik dan nilai pelanggan dengan jumlah item 10 dan 12, memperoleh nilai *Cronbach's alpha* masing-masing sebesar 0,965 dan 0,960, yang menandakan reliabilitas internal yang sangat kuat. Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan terdiri dari 7 item, nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,812 tetap menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, kuesioner dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengukuran variabel yang diteliti.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Banyak item	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan kefarmasian	19	0,976	Good reliability
Fasilitas klinik	10	0,965	Good reliability
Nilai pelanggan	12	0,960	Good reliability
Kepuasan pelanggan	7	0,812	Good reliability

Deskripsi Karakteristik Responden

Data karakteristik responden pada **Tabel 3** menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh perempuan, karyawan swasta, dengan pendapatan 0–7 juta perbulan, pendidikan terahir sarjana, kunjungan pertama kali ke Klinik X Sidoarjo, dan mengunjungi dokter umum.

Tabel 3. Karakteristik responden penelitian

Karakteristik responden	Uraian	Frekuensi	Prosentase %
Jenis kelamin	Laki-laki	8	16
	Perempuan	42	84
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	20	40
	Karyawan	26	52
	Wiraswasta	4	8
Pendapatan	0	16	32
	0 – 5 juta	23	46
	5 – 7 juta	6	12
	> 7 juta	5	10
Pendidikan	SMP	3	6
	SMA	17	34
	D3	5	10
	S1	22	44
	S2	3	6
Frekuensi ke Klinik X	1 kali	37	74
	2 kali	4	8
	> 2 kali	9	18
Pelayanan yang digunakan	Umum	25	50
	Kandungan	23	46
	Gigi	1	2
	Anak	1	2
Usia	21 – 40 tahun	47	94
	41 – 50 tahun	2	4
	> 50 tahun	1	2

Deskripsi Variabel Penelitian

Pada analisis deskripsi setiap variabel penelitian, akan dijelaskan mengenai rata-rata tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan dan secara keseluruhan pada setiap variabel penelitian. Hasil rata-rata tanggapan responden pada setiap item pernyataan dan variabel selanjutnya dapat dikategorikan menggunakan panduan rumus interval kelas (1) [5]:

$$\begin{aligned} \text{Interval kelas} &= \frac{\text{Range}}{\frac{\text{Jumlah kelas} - \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned} \tag{1}$$

Interval kelas yang dihasilkan adalah sebesar 0,80, nilai ini selanjutnya digunakan sebagai pedoman untuk menentukan kategori berdasarkan interval rata-ratanya, yang dapat diamati pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Kategori berdasarkan interval kelas

Interval	Level
1,00 < mean ≤ 1,80	sangat tidak setuju / sangat rendah / sangat buruk
1,80 < mean ≤ 2,60	tidak setuju / rendah / buruk
2,60 < mean ≤ 3,40	ragu-ragu / cukup rendah / cukup buruk
3,40 < mean ≤ 4,20	setuju / tinggi / baik
4,20 < mean ≤ 5,00	sangat setuju / sangat tinggi / sangat baik

Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Data hasil pada **Tabel 5** menggambarkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap layanan kefarmasian di Klinik X Sidoarjo. Rata-rata yang sangat tinggi menandakan bahwa mayoritas pasien menilai setiap aspek pelayanan farmasi, baik teknis maupun non-teknis, telah dilakukan dengan sangat baik, konsisten, dan sesuai harapan. Hal ini juga menunjukkan bahwa mutu layanan farmasi sudah tidak hanya memenuhi standar dasar, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang sangat memuaskan bagi pasien.

Tabel 5. Nilai kualitas pelayanan kefarmasian

Item	Min	Max	Mean	Kategori
K1	4	5	4,56	Sangat baik
K2	4	5	4,60	Sangat baik
K3	4	5	4,58	Sangat baik
K4	2	5	4,46	Sangat baik
K5	2	5	4,50	Sangat baik
K6	4	5	4,48	Sangat baik
K7	4	5	4,54	Sangat baik
K8	4	5	4,60	Sangat baik
K9	4	5	4,58	Sangat baik
K10	4	5	4,66	Sangat baik
K11	4	5	4,62	Sangat baik
K12	4	5	4,52	Sangat baik
K13	4	5	4,56	Sangat baik
K14	3	5	4,44	Sangat baik
K15	3	5	4,50	Sangat baik
K16	4	5	4,54	Sangat baik
K17	4	5	4,58	Sangat baik
K18	4	5	4,56	Sangat baik
K19	4	5	4,58	Sangat baik
Rata-rata			4,55	Sangat baik

Fasilitas Klinik

Nilai rata-rata (*mean*) variabel fasilitas klinik pada **Tabel 6** adalah 4,63, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien secara umum menilai fasilitas yang dimiliki Klinik X Sidoarjo sangat memadai dan mampu menunjang pelayanan kesehatan secara optimal. Dengan skor rata-rata yang tinggi, dapat diinterpretasikan bahwa fasilitas klinik bukan hanya sekadar ada, tetapi juga berfungsi dengan baik, mudah diakses, dan memberikan kenyamanan serta rasa puas bagi pasien yang berkunjung.

Tabel 6. Nilai fasilitas klinik

Item	Min	Max	Mean	Kategori
FK1	3	5	4,72	Sangat baik
FK2	3	5	4,66	Sangat baik
FK3	4	5	4,62	Sangat baik
FK4	3	5	4,62	Sangat baik
FK5	3	5	4,54	Sangat baik
FK6	4	5	4,60	Sangat baik
FK7	4	5	4,62	Sangat baik
FK8	3	5	4,66	Sangat baik
FK9	4	5	4,66	Sangat baik
FK10	4	5	4,58	Sangat baik
Rata-rata			4,63	Sangat baik

Nilai Pelanggan

Data hasil pada **Tabel 7** memperlihatkan rata-rata (*mean*) variabel nilai pelanggan adalah 4,58, yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai pengalaman berobat di Klinik X Sidoarjo memberikan manfaat yang besar dan sepadan, bahkan melampaui harapan mereka. Nilai rata-rata yang sangat tinggi ini mencerminkan bahwa pasien merasa sangat puas tidak hanya dari segi kualitas layanan medis, tetapi juga dari sisi emosional dan ekonomi, sehingga mereka memperoleh pengalaman layanan kesehatan yang komprehensif dan bernilai.

Tabel 7. Nilai pelanggan

Item	Min	Max	Mean	Kategori
NP1	4	5	4,58	Sangat tinggi
NP2	4	5	4,68	Sangat tinggi
NP3	4	5	4,62	Sangat tinggi
NP4	3	5	4,66	Sangat tinggi
NP5	3	5	4,50	Sangat tinggi
NP6	4	5	4,66	Sangat tinggi
NP7	4	5	4,70	Sangat tinggi
NP8	3	5	4,70	Sangat tinggi
NP9	3	5	4,60	Sangat tinggi
NP10	3	5	4,46	Sangat tinggi
NP11	3	5	4,40	Sangat tinggi
NP12	3	5	4,42	Sangat tinggi
Rata-Rata			4,58	Sangat tinggi

Analisis Data Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan analisa regresi. Sebagai tahap awal dilakukan asumsi klasik analisis regresi. Uji asumsi klasik regresi dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen.

Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi

1. Uji Linieritas

Hasil pada **Tabel 8** menunjukkan linieritas variabel kualitas pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, nilai pelanggan, dengan kepuasan pelanggan. Menghasilkan nilai signifikansi < α 5% sehingga disimpulkan terdapat hubungan linier antara kualitas pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan, dengan kepuasan pelanggan.

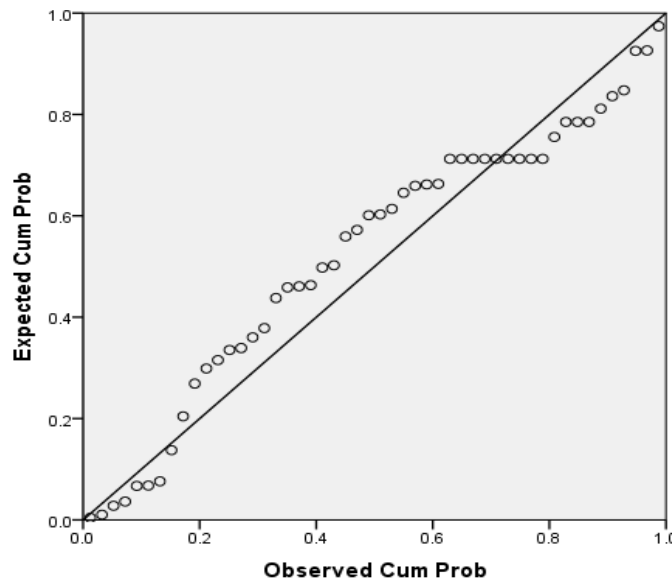
Tabel 8. Uji linieritas

Linieritas	Linearity	Kesimpulan
K → KP	F=17,79 ; Sig.=0,000	Linier
FK → KP	F=28,77 ; Sig.=0,000	Linier
NP → KP	F=28,77 ; Sig.=0,000	Linier

Keterangan:
K: Kualitas pelayanan kefarmasian
FK: Fasilitas klinik
NP: Nilai pelanggan
KP: Kepuasan pelanggan

2. Uji Normalitas

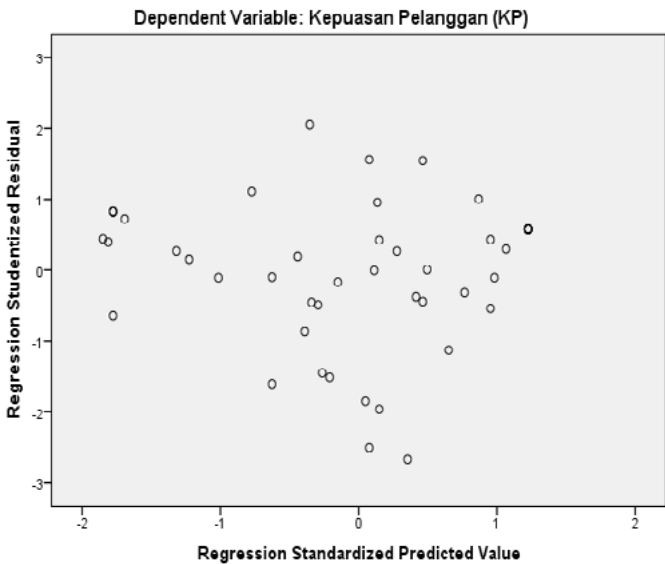
Pada uji normalitas dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik normal. Dapat diamati pada **Gambar 1**, plot data tersebar di sekitar garis lurus diagonal, yang menunjukkan bahwa residual model regresi berdistribusi nomal.



Gambar 1. Normal P-Plot of regression standarized residual kepuasan pelanggan

3. Uji Non Heteroskedastisitas

Sebuah model regresi yang baik tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Scatter plot dapat menunjukkan ada atau tidak adanya heteroskedastisitas dengan adanya pola tertentu. Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah nol dan tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa titik-titik tersebut tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.



Gambar 2. Scatter plot kepuasan pelanggan

4. Uji Non-Multikolinieritas

Gejala multikolinieritas tidak ditemukan dalam model regresi yang baik. Nilai faktor variabel inflasi (VIF), dapat dilihat untuk menentukan ada atau tidaknya. Sebagai hasilnya (Tabel 9), dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolinieritas, karena nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,10.

Tabel 9. Uji non-multikolinieritas

Variabel independen	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan kefarmasian	0,813	1,230
Fasilitas klinik	0,814	1,228
Nilai pelanggan	0,769	1,301

Hasil Analisis Regresi

Setelah melakukan uji asumsi klasik, dilanjutkan analisis regresi untuk melihat signifikansi pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik X Sidoarjo. Data hasil analisis regresi dapat diamati pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil analisis regresi

Variabel dependen	Variabel independen	Koefisien regresi
Kepuasan pelanggan	Konstanta	0,522
	Kualitas pelayanan Kefarmasian	0,272
	Fasilitas klinik	0,410
	Nilai pelanggan	0,389
	Correlation (R)	= 0,769
	Adjusted R ²	= 0,565
	F- Statistik	= 22,188
	Sig. F	= 0,000

Dari Tabel 10 didapatkan hasil analisis regresi:

$KP = 0,522 + 0,272 K + 0,410 FK + 0,389 NP$

Koefisien regresi masing-masing variabel sebagai berikut : 0,272 untuk kualitas pelayanan kefarmasian, 0,410 untuk fasilitas klinik, dan 0,389 untuk nilai pelanggan. Angka tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel independen akan meningkatkan variabel dependen kualitas pelayanan sebesar angka koefisien regresi tersebut. Dengan kata lain dapat disimpulkan semakin baik pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan maka makin besar pula kepuasan pelanggan terhadap Klinik X Sidoarjo.

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,769 menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan dengan kepuasan pelanggan sangat kuat. Nilai koefisien determinasi (adjusted R²) menunjukkan angka 0,565 yang berarti sebesar 56,5% variabel kepuasan pelanggan pada Klinik X Sidoarjo dapat dijelaskan oleh tiga variabel yang dianalisis dalam penelitian ini, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Sebagai hasil dari uji F, dapat disimpulkan bahwa fasilitas klinik, kualitas pelayanan kefarmasian, dan nilai pelanggan secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Klinik X Sidoarjo. Nilai F hitungnya adalah 22,188, dengan nilai signifikansi < 5%.

Uji t pada model regresi yang dihasilkan dari tiga variabel tersebut menghasilkan nilai koefisien regresi positif dengan nilai signifikansi < α 5%, yang menandakan semakin baik ketiga variabel maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efek dari pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Responden yang digunakan telah memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien yang mendapatkan

resep dokter dari Klinik X Sidoarjo. Proses pengolahan data menggunakan regresi linier dikarenakan dapat menggambarkan keterpengaruhannya antara dua variabel.

Berdasarkan peraturan yang ada, klinik yang memiliki fasilitas rawat inap diwajibkan memiliki instalasi farmasi dalam klinik tersebut. Sedangkan Klinik X Sidoarjo, hanya memiliki fasilitas rawat jalan sehingga tidak diwajibkan memiliki instalasi farmasi. Namun untuk dapat unggul dibandingkan dengan klinik rawat jalan yang lain, Klinik X Sidoarjo memiliki instalasi farmasi sendiri, yang bertujuan memudahkan pasien untuk menebus resep dari dokter langsung di klinik.

Hasil penelitian yang didapatkan, variabel independen yang terdiri dari pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif dalam menentukan kepuasan pelanggan klinik. Hal ini berbanding lurus dengan Benita dkk. [6], dimana 79,55% responden puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dapat dilihat dari hasil koefisien regresi ketiga variabel tersebut positif dan nilai signifikansi $< \alpha$ 5%. Jika dijabarkan satu-satu hasil uji t yang menghasilkan nilai koefisien regresi pada pelayanan kefarmasian nilai 0,272. Meskipun kualitas pelayanan kefarmasian memiliki koefisien terendah dibandingkan variabel lain, namun pengaruhnya tetap signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan kefarmasian seperti ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi penggunaan obat, serta keramahan tenaga farmasi, tetap menjadi bagian penting yang tidak bisa diabaikan. Bagi Klinik X Sidoarjo, hal ini mengandung implikasi bahwa peningkatan mutu layanan farmasi misalnya dengan pelatihan berkelanjutan bagi apoteker dan asisten apoteker, standar komunikasi yang jelas, serta sistem pengecekan ulang resep, akan membantu menjaga konsistensi kepuasan pelanggan dan mengurangi potensi keluhan yang bisa merusak citra klinik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahma dkk. [7], bahwa sebanyak 186 responden dari 350 responden memiliki persepsi kualitas pelayanan kefarmasian baik pada klinik.

Nilai koefisien regresi fasilitas klinik 0,410 merupakan nilai koefisien yang paling tinggi diantara ketiga variabel independen tersebut. Fasilitas klinik terbukti memiliki koefisien pengaruh paling tinggi, sehingga menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hasil ini bermakna bahwa kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruangan, ketersediaan peralatan medis, kemudahan parkir, hingga akses informasi melalui media klinik sangat menentukan pengalaman positif pasien. Implikasinya bagi Klinik X Sidoarjo adalah pentingnya terus berinvestasi pada fasilitas fisik dan non-fisik, seperti memperbarui peralatan medis, memperluas area layanan, dan meningkatkan kenyamanan lingkungan klinik. Hasil penelitian ini sebanding dengan penelitian Nurmuwiyati dkk. [8] dimana fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Strategi ini bukan hanya mempertahankan kepuasan pasien yang sudah ada, tetapi juga dapat menarik pasien baru melalui rekomendasi *word of mouth* yang positif. Pelanggan menyukai fasilitas yang ada di Klinik X Sidoarjo seperti mudahnya mendapatkan akses informasi seputar klinik, *staff* yang ramah, serta fasilitas praktik dokter yang beragam. Maka dari itu, Klinik X Sidoarjo harus terus meningkatkan fasilitasnya di kemudian hari, supaya tetap terus menjaga kepuasan pelanggan. Konsumen yang merasakan kepuasan, cenderung akan membeli kembali suatu produk atau menggunakan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari [9].

Nilai pelanggan adalah nilai tertinggi kedua untuk koefisien regresi yaitu sebesar 0,389. Nilai pelanggan juga berpengaruh besar terhadap kepuasan, dengan koefisien yang mendekati fasilitas klinik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada layanan dan fasilitas semata, tetapi juga pada persepsi pasien mengenai manfaat, kualitas layanan, serta kesesuaian biaya dengan hasil yang mereka terima. Implikasinya bagi Klinik X Sidoarjo adalah perlunya menjaga keseimbangan antara kualitas layanan dengan keterjangkauan biaya, sehingga pasien merasa memperoleh nilai lebih dari setiap kunjungan. Strategi seperti paket layanan terjangkau, transparansi harga, serta program loyalitas pelanggan dapat meningkatkan persepsi nilai yang diterima pasien dan memperkuat kepuasan mereka. Nilai pelanggan dapat meliputi nilai produk, nilai layanan, nilai personal, dan nilai citra [9].

Penelitian Diny [10] menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan, semakin puas pelanggan maka semakin loyal pelanggan tersebut. Hal ini menjadi kabar baik untuk Klinik X Sidoarjo, pada penelitian ini dihasilkan bahwa pelanggan Klinik X Sidoarjo merasa puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian, fasilitas dan nilai pelanggan, sehingga diharapkan kedepannya pelanggan Klinik X Sidoarjo dapat semakin loyal dan mengunjungi kembali Klinik X Sidoarjo untuk memeriksakan kesehatan mereka.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian, fasilitas klinik, dan nilai pelanggan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas Klinik X Sidoarjo merupakan faktor paling utama yang menentukan kepuasan. Hal ini mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan alat medis, kemudahan parkir, dan akses informasi. Nilai pelanggan atau kepuasan pasien sangat bergantung pada persepsi mereka mengenai keseimbangan antara manfaat/kualitas layanan dengan biaya yang dikeluarkan. Meskipun pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh paling rendah dibanding dua variabel lainnya, pengaruhnya tetap signifikan. Ketepatan pemberian obat dan keramahan tenaga farmasi adalah kunci. Klinik X Sidoarjo berhasil menciptakan keunggulan kompetitif dengan menyediakan instalasi farmasi sendiri meski secara regulasi tidak diwajibkan (karena merupakan klinik rawat jalan). Untuk menjaga konsistensi kepuasan pelanggan, Klinik X Sidoarjo perlu fokus pada peningkatan fasilitas sebagai prioritas utama, sambil tetap menjaga keseimbangan nilai ekonomis bagi pasien dan kualitas pelayanan obat yang akurat.

Ucapan Terimakasih

Penulis memberikan ucapan terimakasih kepada apoteker Diah Ayu serta Rossy sebagai tenaga kefarmasian Klinik X Sidoarjo yang membantu jalannya penelitian ini.

Referensi

- [1] Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta; 2023.
- [2] Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik. Permenkes No. 34 Tahun 2021.
- [3] Kotler P. Prinsip-prinsip pemasaran manajemen. Jakarta:

- Prenhalindo; 2000.
- [4] Rifai K. Kepuasan konsumen. Jember: UIN Khas Press; 2023. p. 49.
- [5] Nazir M. Metode penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia; 2009.
- [6] Benita Z, Wijayanti T, Pramukantoro GE. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022: Correlation of Quality of Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in Pharmacy of X District Surakarta in 2022. *J. Sains. Kes* [Internet]. 2025 Jan. 14 [cited 2026 Jan. 9];5(2):186-97. Available from: <https://jsk.ff.unmul.ac.id/index.php/JSK/article/view/604>.
- [7] Fahriati AR, Rohmatudzakiyyah M, Dewantoro A, Kuncoro DD, Priono FA, Yazid RC, et al. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Lokasi Terhadap Loyalitas di Klinik X Kabupaten Tangerang. *Edu Masda Journal*. 2025;9(1):12-22.
- [8] Herawati RH, Yantih N, Amyulianthy R. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi: -. *pendipa. jurnal. pendik. sains* [Internet]. 2025 Sep. 22 [cited 2026 Jan. 9];9(3):682-7. Available from: <https://ejournal.unib.ac.id/pendipa/article/view/44858>.
- [9] Methiana Indrasari. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. 2019.
- [10] Pengaruh Mutu Pelayanan dan kepuasan Terhadap Loyalitas pasien di Klinik Pratama Manshurin Bandung. *eProc. Mag. Man.* [Internet]. 2023 Jul. 31 [cited 2026 Jan. 9];2(-):7-12. Available from: <https://eprosiding-old.ars.ac.id/index.php/pmm/article/view/1059>.