

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA APOTEK K-24 KADIPIRO YOGYAKARTA)

Qurrata A'yunina C.H.¹, Yuyun Dwida Asrini², Rufaida Setyawati³

¹²³STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

q.ayunina@stieww.ac.id¹ dan dwidaasrini17@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan kesehatan. Selain ingin mendapatkan produk yang diinginkan, masyarakat juga mengharapkan pelayanan yang baik dan prima dari penyedia produk, dalam hal ini adalah karyawan apotek. Selain itu lokasi yang strategis, aman dan nyaman menjadi tolak ukur apakah masyarakat merasa puas dengan apa yang telah ditawarkan oleh apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi pada Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta minimal sebanyak 1 kali.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penelitian sampel dengan pertimbangan tertentu yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti. Metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, pengujian signifikan simultan (uji F), pengujian signifikan parsial (uji t), dan analisis determinasi (R^2). Pengujian analisis determinasi (R^2) menyatakan nilai *Adjusted R Square* 55,3%. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen memiliki kontribusi 55,3%. Pengujian secara parsial (uji t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengujian secara simultan (uji F) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, keragaman produk, lokasi.

Abstract

This research is motivated by the community's need for everything related to health. In addition to wanting to get the desired product, people also expect good and excellent service from product providers, in this case are pharmacy employees. In addition, a strategic, safe and comfortable location is a benchmark for whether the community is satisfied with what has been offered by the pharmacy. This study aims to determine and analyze the effect of service quality, product diversity, and location at Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. The sample of this research is consumers who have purchased a product at Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta at least once.

The sampling technique used is purposive sampling, which is a sample research technique with certain considerations that have been determined in advance by the

researcher. The statistical analysis method consisted of multiple linear regression analysis, simultaneous significant testing (*F test*), partial significant testing (*t test*), and determination analysis (R^2). The analysis of determination test (R^2) states the value of Adjusted R Square is 55.3%. This means that the variables of service quality, product diversity, and location on consumer satisfaction have a contribution of 55.3%. Partial testing (*t test*) is known that the variables of service quality, product diversity, and location have a significant effect on customer satisfaction. Simultaneous testing (*F test*) is known that the variables of service quality, product diversity, and location together (simultaneously) have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, product diversity, location.

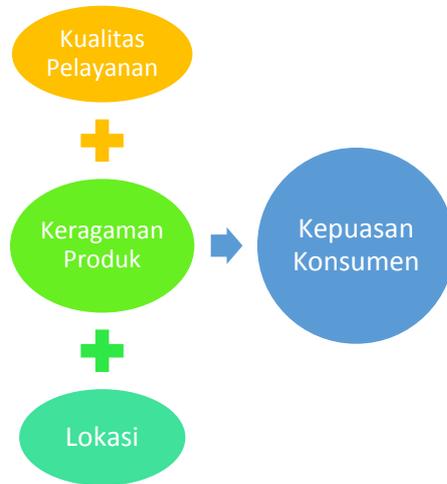
PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau saat membutuhkan segala keperluan dan berkaitan dengan kesehatan masyarakat salah satunya adalah apotek. Apotek sendiri merupakan sarana pelayanan kesehatan untuk membantu meningkatkan kesehatan bagi masyarakat, apotek juga sebagai tempat praktik tenaga profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmono, 2007). Semakin sadarnya masyarakat akan gaya hidup sehat memberikan dampak positif bagi bisnis apotek dan gerai kesehatan sejenis. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah yang ada dengan mengambil judul penelitian "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APOTEK K-24 KADIPIRO YOGYAKARTA".

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kepuasan konsumen yang disebabkan oleh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kerangka penelitian



Keterangan :

- H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.
- H2 : Keragaman Produk Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.
- H3 : Lokasi Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.
- H4 : Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka penulis mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. H1
Ho = 0, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.
Ha ≠ 0, Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.
2. H2
Ho = 0, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.
Ha ≠ 0, Ada pengaruh yang signifikan antara keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.

3. H3
Ho = 0, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.
Ha ≠ 0, Ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.
4. H4
Ho = 0, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.
Ha ≠ 0, Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Apotek K24 Kadipiro Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *Deskriptif Verifikatif*. Penelitian ini dilakukan di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta yang beralamat di Jalan Wates KM 3 Ngestiharjo, Bantul, Yogyakarta. Penelitian dimulai dari bulan September 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Penentuan subjek untuk dijadikan sampel atau responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria, orang yang pernah membeli produk di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta minimal 1 kali, usia di atas 17 tahun, berdomisili di Yogyakarta, bersedia menjadi responden.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji t (uji parsial), uji F (uji simultan), uji analisis linear berganda, dan uji koefisien determinan (R^2).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Maknanya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta memberikan pengaruh yang positif bagi kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, dimana pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3,594 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keragaman produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Maknanya adalah keragaman produk yang beragam dan lengkap yang ditawarkan oleh Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta memberikan pengaruh yang positif bagi kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga tentang pengaruh variabel keragaman produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa keragaman produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, dimana pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4,616 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman produk yang beragam dan lengkap sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Maknanya adalah lokasi Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta yang strategis, aman, dan nyaman memberikan pengaruh yang positif bagi kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga tentang pengaruh variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, dimana pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3,861 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi yang strategis, aman, dan nyaman sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan data pada tabel diatas, nilai F hitung yang di peroleh sebesar 40,410 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70 maka dapat diketahui nilai F hitung $40,410 > F$ tabel 2,70, dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis yang berbunyi terhadap pengaruh antara kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen diterima (H_a diterima dan H_o ditolak), artinya dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Adapun cara untuk melihat Uji F ini dapat membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df) untuk pembilang (df1) dengan rumus $df1 = k - 1$. Kemudian untuk menentukan derajat bebas (df) untuk penyebut atau df2 dengan rumus $df2 = n - k$. dimana k adalah jumlah variabel (bebas dan terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini nilai $k = 4$ dan $n = 100$. Maka nilai $df1 = 4 - 1 = 3$ dan $df2 = 100 - 4 = 96$, sehingga dengan melihat nilai pada F tabel dengan $df1 = 3$ dan $df2 = 96$ diperoleh F tabel sebesar 2,70. Selanjutnya membandingkan F hitung dengan F tabel dari tabel diatas diketahui bahwa F hitung $> F$ tabel ($40,410 > 2,70$), artinya kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi secara

bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3,594 dengan nilai signifikansi 0,001 dan koefisien regresi (b1) sebesar 0,254. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4,616 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi (b1) sebesar 0,377. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3,861 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi (b1) sebesar 0,307. Karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Apotek K-24 Kadipiro Yogyakarta. Hal ini berdasarkan hasil pengujian analisis regresi ganda diperoleh harga F hitung sebesar 40,410 dengan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,553. Nilai tersebut berarti 55,3% perubahan variabel kepuasan konsumen dapat diterangkan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi, sedangkan sisanya 44,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Garry dan Philip Kotler. 2015. *Marketing and Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Desriyanto, Sri Afridola. 2020. *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery di Kota Bata*. Jurnal Emba. Batam: Universitas Sam Ratulangi.
- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai : Himbauan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Firmanda, Gilang. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Heri. 2017. *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hadiyati, Fitria dan Ahmad Yani Endang. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Ekonomi Islam (Studi Kasus: STEI SEBI)*. Depok: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. STEI SEBI.
- Handoko, T dan Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartini, Y. S. dan Sulasmono. 2007. *Apotek: Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes tentang Apotek Rakyat*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, dan Garry Armstrong. 2017. *Pemasaran, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Liwe, Farli. 2013. *Kesadaran Merek, Keragaman Produk, dan Kualitas Produk, Pengaruhnya terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli di KFC Manado*. Jurnal EMBA Vol No: 2. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Munawaroh. 2013. *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia.
- Nainggolan, Lordah Paulina. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicat Cafee di Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Peter, Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pramesti, Yossy Detika, Sri Widyastuti, dan Dian Riskarini. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Promosi E-commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee*. Jakarta: Universitas Pancasila.
- Ratih, Hurriyati. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Afabeta.
- Rohman, Ahmad Khori Fathur. 2021. *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Baskin Robbins TP3*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo, Edwin Purnomo. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*. Surabaya: Universitas Ciputra Surabaya.
- Shimp, Terence A. 2010. *Advertising Promotion and Other Aspects of Interated Marketing Communication 8th Edition*. Canada: Nelson Education Ltd.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Buku Seru.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran : Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang, 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran edisi 2*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.