



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK JELITA SIDOARJO

Diva Titis Kartikasari^{1*}, Handy Aribowo², & Dika Zaim Adlhan³

^{*1-3} Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi IBMT: Manajemen,

e-Mail: [*divatitiskart03@gmail.com](mailto:divatitiskart03@gmail.com)¹, handy.aribowo@gmail.com², wongdika@gmail.com³

Submit Tgl: 18-Agustus-2026

Diterima Tgl: 20-Agustus-2026

Diterbitkan Tgl: 25-Agustus-2026

Abstract: *This study aims to determine and analyze the partial and simultaneous effects of service quality and price on customer satisfaction at Jelita Pharmacy Sidoarjo. The research approach applied is quantitative with a causal descriptive design. The population in this study consists of all customers of Jelita Pharmacy Sidoarjo in 2025, totaling 7,754 people. The sampling technique applied was non-probability purposive sampling using the Slovin formula with a 10% margin of error, yielding a sample size of 99 respondents. The hypothesis testing results via t-test indicate that partially, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The price variable is also proven to have a partial positive and significant effect, while standing as the most dominant factor influencing customer satisfaction. Simultaneously, the F-test results confirm that service quality and price have a significant effect on customer satisfaction at Jelita Pharmacy Sidoarjo.*

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif kausal. Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan Apotek Jelita Sidoarjo pada tahun 2025 yang berjumlah 7.754 orang. Teknik sampling yang diterapkan adalah *non-probability purposive sampling* dengan perhitungan rumus Slovin pada tingkat kelonggaran 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 responden. Hasil pengujian hipotesis melalui uji t menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial, sekaligus menjadi faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, hasil uji F menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Cara mengutip Kartikasari, D. T., Aribowo, H., & Adlhan, D. Z. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1586–1598. <https://doi.org/10.71456/sur.v5i1.2568>

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dapat membantu mewujudkan tercapainya derajat kesejahteraan yang optimal bagi masyarakat. Sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan, apotek harus memiliki Apoteker yang bertanggungjawab untuk menjalankan pekerjaan kefarmasian terhadap

konsumen dan kewajiban dalam menjalankan standar profesinya. Pelayanan kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi dari drug oriented menjadi patient oriented. (Mourboy et al., 2022)

Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. (Tumanduk et al., [2023])

Apotek Jelita merupakan penyedia layanan kesehatan yang beroperasi di wilayah Sidoarjo dengan tingkat persaingan tinggi, dikelilingi oleh apotek pesaing dalam radius yang berdekatan.

Tabel 1. 1 Jumlah Apotek Terdekat Disekitar Apotek Jelita

NO	Nama Apotek	Jarak	Kisaran Harga	Keunggulan Kompetitor	Alasan Persaingan & Dampak
1	Apotek Mawar Farma	Sangat dekat (Radius < 1 km)	Cenderung murah dan kompetitif	Fokus pada penjualan obat generik yang murah dan pelayanan cepat untuk kebutuhan dasar.	Persaingan harga:Menjadi tantangan bagi apotek jelita dalam menetapkan harga obat generik agar tetap bisa bersaing di mata konsumen yang sensitif harga
2	Apotek Linda Jaya	Dekat (Radius 1-1,5km)	Cenderung murah dan kompetitif	Lokasi sangat strategis di tepi jalan raya	Persaingan aksesibilitas: Memudahkan konsumen yang terburu-buru. Apotek jelita harus mengompensasi dengan keunggulan kualitas layanan medis di dalam ruangan
3	Apotek Ratna Cempaka	Dekat (Radius 1-1,5km)	Cenderung murah dan kompetitif	Memiliki praktek dokter terintegrasi dan harga obat yang relatif murah	Kompetitor langsung: memiliki layanan medis yang sama persis. Persaingan bergeser pada perbandingan pada pembanding kenyamanan fasilitas fisik (seperti ruangan ber-AC di apotek jelita) dan kualitas pelayanan apoteker untuk memenangkan kepuasan pelanggan.
4	Apotek Sidokare	Dekat (Radius 1-1,5km)	Relatif lebih tinggi (standart HET)	Buka 24 jam penuh, ketersediaan obat dan alkes lebih lengkap	Persaingan jam operasional: menjadi pilihan utama konsumen pada malam hari
5	Apotek Amartya Gemilang	Sedang (Radius 1,5km-2km)	Menengah	Memiliki produk consumer goods (susu,vitamin) lebih beragam	Persaingan kelengkapan: Menarik segmen belanja keluarga

Sumber: Olahan peneliti, 2026

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa terdapat 5 (lima) apotek pesaing yang berlokasi di area sekitar Apotek Jelita. Keberadaan apotek-apotek tersebut memberikan gambaran mengenai Tingkat kompetisi pasar yang cukup ketat di wilayah tersebut. Banyaknya kompetitor dalam radius yang berdekatan ini mengharuskan apotek jelita untuk memiliki strategi keunggulan bersaing, terutama dalam hal kelengkapan obat, kualitas pelayanan informasi obat, serta penetapan harga kompetitif agar dapat menarik minat pelanggan. Dengan adanya lima pesaing tersebut, pemantauan harga pasar secara berkala menjadi sangat krusial bagi Apotek Jelita untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada karakteristik variabel kualitas pelayanan yang diuji. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang murni menggunakan indikator teoretis kuesioner, penelitian ini mengintegrasikan pra-analisis data keluhan riil konsumen yang bersumber dari ulasan digital Google Maps, sehingga variabel pelayanan yang diteliti menjadi jauh lebih kontekstual dengan masalah nyata di lapangan. Selanjutnya, aspek lokasi dan objek geografis dalam riset ini mengambil latar di wilayah Sidoarjo, yang merepresentasikan karakteristik perilaku konsumen dengan sensitivitas tinggi terhadap fluktuasi harga obat generik dan kenyamanan fasilitas fisik, yang belum tentu terwakili pada riset apotek korporat di kota metropolitan besar. Terakhir, aspek kebaruan juga ditunjukkan melalui periode penelitian aktual pada tahun 2026 yang bertujuan untuk menjawab anomali penurunan jumlah pelanggan di Apotek Jelita Sidoarjo. Analisis pada periode kontemporer ini sangat penting untuk menangkap dinamika pemulihan ekonomi serta pergeseran pola adaptasi konsumen terbaru dalam memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama setelah melewati fase transisi pasar yang panjang.

Rincian data di atas menjadi fenomena yang memunculkan ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo”

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan analisis data bersifat penelitian, instrumen kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Sejalan dengan hal tersebut, Indrawan & Yaniawati (2017) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019) Sementara itu, Siregar (2017) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Menurut Sugiyono (2022) Non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Alasan menggunakan teknik ini adalah karena tidak semua subjek atau objek dalam populasi memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui secara pasti, yaitu sebanyak 7.754, maka penentuan ukuran sampel dilakukan dengan rumus Slovin. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan tingkat kesalahan (*error margin*) sebesar 0,1 (atau 10%). Penetapan tingkat kesalahan sebesar 10% ini diambil berdasarkan pertimbangan karakteristik penelitian yang berada dalam ruang lingkup ilmu sosial non-klinis, di mana batas toleransi kesalahan sebesar 10% masih dianggap valid, lazim, dan dapat diterima untuk menggambarkan kecenderungan umum populasi. Selain itu, pemilihan tingkat presisi ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan kelayakan (*feasibility*) penelitian, mengingat keterbatasan waktu, jangkauan geografis, serta sumber daya yang dimiliki oleh peneliti. Dengan tingkat kesalahan 10%, ukuran sampel yang dihasilkan dinilai sudah representatif namun tetap adaptif dan dapat dikelola secara optimal tanpa mengurangi esensi serta objektivitas hasil pengujian statistik.

Peneliti menetapkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,1, sehingga perhitungan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi (7.754 peilanggan)

ei = Presentase kelonggaran ketidaktelitian (0,1)

Perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{7754}{1 + 7754(0,1)^2} \\ n &= \frac{7754}{1 + 7754(0,01)} \\ n &= \frac{7754}{1 + 77,54} \\ n &= \frac{7754}{78,54} \\ n &= 98,726 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh angka sebesar 98,726. Untuk memastikan keterwakilan sampel, maka peneliti melakukan pembulatan ke atas sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak **99 responden**.

Teknik Analisis Data

Prosedur analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu melalui penggunaan metode statistik dan matematis untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta informasi yang terkandung dalam data penelitian. Analisis data merupakan tahapan penting yang bertujuan untuk mengolah data yang telah diperoleh agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti.

1. Uji Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019), statistik deskriptif merupakan metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau memaparkan data hasil penelitian tanpa melakukan penarikan kesimpulan yang bersifat umum. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan dengan melihat nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan distribusi jawaban responden.

2. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan akurat. Suatu instrumen dikatakan valid apabila setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan konstruk atau variabel yang diteliti.

Menurut Imam Ghazali (2021), uji validitas digunakan untuk mengukur kemampuan suatu instrumen penelitian dalam mengungkapkan apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung) dengan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel pada tingkat signifikansi 0,05, maka pernyataan tidak dianggap valid.

3. Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode statistik Cronbach's Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang memadai apabila nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,70. Proses pengujian dilakukan melalui menu Reliability Analysis dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 31, yang berfokus pada nilai koefisien Alpha untuk mengukur konsistensi internal seluruh butir pernyataan dalam masing-masing variabel penelitian.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Pengujian ini penting karena sebagian besar metode statistik parametrik, khususnya analisis regresi, mensyaratkan residual yang berdistribusi normal agar hasil analisis dapat diinterpretasikan secara tepat.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS untuk menganalisis hubungan serta pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas dalam menjelaskan perubahan variabel terikat melalui suatu persamaan regresi. Menurut Ghazali (2021), analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Variabel independen dilambangkan dengan $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$, sedangkan variabel dependen dilambangkan dengan Y . Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis regresi yang meliputi uji koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (uji t). Penggunaan analisis regresi bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara individual (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan). Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk mengidentifikasi variabel independen yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap variabel dependen.

6. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur kemampuan suatu model regresi dalam menjelaskan variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel dependen secara keseluruhan. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen masih sangat terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang tinggi, terutama yang mendekati satu, mengindikasikan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan hampir seluruh variasi variabel terikat berdasarkan variabel bebas yang digunakan (Ghozali, 2018).

7. Uji Parsial T

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Uji ini dilakukan untuk menilai apakah setiap variabel bebas dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan secara parsial terhadap setiap variabel independen yang terdapat dalam model regresi. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai t hitung lebih kecil dari t tabel atau nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variabel independen dan dependen berdistribusi normal, yang merupakan syarat dalam regresi linier klasik. Dalam penelitian ini, uji dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov melalui SPSS. Data dinyatakan normal jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) $> 0,05$, dan tidak normal jika $< 0,05$. Hasil uji ini menentukan kelayakan model untuk analisis lebih lanjut. Berikut hasil uji normalitasnya:

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				Unstandardized Residual
N				99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean			.0000000
	Std. Deviation			2.14297218
Most Extreme Differences	Absolute			.059
	Positive			.045
	Negative			-.059
Test Statistic				.059
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c				.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.			.543
	99% Confidence Interval	Lower Bound		.530
		Upper Bound		.556

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil Olah Data memakai SPSS, 2026

Berlandaskan Tabel 4.8, nilai signifikansi sebesar 0,543 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga salah satu asumsi klasik regresi terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya hubungan linier kuat antar variabel independen. Indikatornya adalah VIF dan toleransi. Model bebas multikolinearitas bila $VIF < 10$ dan toleransi $> 0,10$. Berikut hasil uji multikolinearitasnya:

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	1.125	1.487	.757	.451		
	X1	.395	.081	.430	4.898	<.001	.363
	X2	.456	.085	.472	5.385	<.001	.363

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data memakai SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4. 9, seluruh variabel independen memiliki $VIF < 10$ dan toleransi $> 0,10$, sehingga model bebas multikolinearitas dan layak digunakan dalam analisis regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser yaitu dengan cara meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen dengan nilai sig $> 0,05$ maka tidak terdapat indikasi adanya heteroskedastisitas dan apabila nilai sig $< 0,05$ maka terdapat indikasi heteroskedastisitas. Dengan demikian diperoleh hasil uji gletser sebagai berikut:

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.757	.912		.830	.409		
	X1	.019	.049	.066	.392	.696	.363	2.752
	X2	.014	.052	.046	.275	.784	.363	2.752

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Olah Data memakai SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 4.10 diatas pada kolom sig diperoleh nilai signifikansi > 0,05 untuk variabel Kepuasan Pelanggan (X1) dan Harga (X2) sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji gletser tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh budaya kerja (X1) dan kompensasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil regresinya disajikan sebagai berikut:

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.125	1.487		.757	.451
	Kualitas Pelayanan	.395	.081	.430	4.898	<.001
	Harga	.456	.085	.472	5.385	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data memakai SPSS, 2026

Berikut ialah hasil perhitungan persamaan regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 1,125 + 0,395 X_1 + 0,456 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

β_2 = Koefisien regresi Harga

ε = Error

Uji Hipotesis

Uji Statistik T (Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika Sig. < 0,05, maka variabel berpengaruh signifikan. Hasil uji t disajikan sebagai berikut:

Hasil Uji Statistik T X1 Kepada Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.389	1.687		.412
	Kualitas Pelayanan	.742	.055	.807	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data Memakai SPSS, 2026

Hasil Uji Statistik T X2 Kepada Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.276	1.359		<.001
	Harga	.788	.057	.815	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data Memakai SPSS, 2026

$T_{tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,05/2; 99-2-1) = 0,025; 96 = 1,984$

Hasil uji Harga (X2) menunjukkan sig. 0,001 < 0,05 dan t hitung 13,861 > t tabel 1,984, sehingga Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Statistik F (Simultan)

Uji F untuk melihat pengaruh simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai F hitung > nilai F tabel, maka F tabel = $n-k-1 = 99-2-1 = 96$. Nilai F tabel yakni 3,09. Hasil uji F dalam penelitian berikut seperti dibawah ini:

Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1226.679	2	613.339	130.832	<.001 ^b
	Residual	450.048	96	4.688		
	Total	1676.727	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Memakai SPSS, 2026

Uji Koefisien Korelasi (R) serta Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen menjelaskan variabel dependen, dengan nilai 0 hingga 1 (atau 0 hingga 100%). Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.732	.726	2.16518

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data memakai SPSS, 2026

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo

Berlandaskan hasil analisis deskriptif terhadap karakteristik responden, seluruh sampel penelitian (100%) merupakan pelanggan yang telah berusia di atas 17 tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa responden berada dalam rentang usia dewasa yang matang, rasional, dan memiliki kapasitas mandiri untuk menilai kualitas jasa kesehatan yang mereka terima. Selain itu, mayoritas mutlak responden menetap atau sering beraktivitas di sekitar area Taman Pinang Sidoarjo (97%) dan sebanyak 99% di antaranya telah melakukan transaksi minimal sebanyak dua kali di Apotek Jelita. Profil ini mencerminkan bahwa para responden merupakan pelanggan lokal yang telah mengenal dengan baik lingkungan fisik, keandalan informasi, maupun perilaku pelayanan staf di Apotek Jelita Sidoarjo, sehingga data penilaian yang diberikan bersifat objektif dan relevan.

Hasil profil persepsi pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Apotek Jelita secara umum dinilai baik oleh responden. Hal tersebut dapat diamati secara jelas pada dimensi keandalan (*reliability*), khususnya pada item pernyataan X1.1.1 (“Petugas Apotek Jelita memberikan informasi obat dengan tepat dan akurat”), di mana mayoritas responden menyatakan dukungannya dengan rincian 52 responden memilih setuju dan 21 responden memilih sangat setuju. Pengujian terhadap kualitas instrumen penelitian draf ini juga memperlihatkan pemenuhan indikator validitas dan reliabilitas yang memadai. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk seluruh item pernyataan kualitas pelayanan berkisar antara 0,397 hingga 0,643, di mana semuanya melampaui batas minimum r tabel sebesar 0,1975 pada tingkat signifikansi 5% ($df = 97$). Nilai koefisien korelasi tertinggi tercatat pada dimensi empati (*empathy*) item X1.4.1 mengenai perilaku petugas (“Petugas bersikap ramah, sopan, dan tulus dalam melayani setiap pelanggan”) dengan nilai t hitung sebesar 0,643. Di samping itu, uji reliabilitas menelurkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,698 yang berada di atas ambang batas 0,60, membuktikan bahwa instrumen variabel kualitas pelayanan ini andal dan konsisten untuk digunakan.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo

Berlandaskan analisis deskriptif karakteristik umum, mayoritas pelanggan yang menjadi subjek penelitian ini didominasi oleh individu berusia di atas 17 tahun (100%), berdomisili atau aktif di area Taman Pinang Sidoarjo (97%), serta merupakan pelanggan berulang yang telah bertransaksi minimal 2 kali (99%). Gambaran sosio-demografis ini memperlihatkan bahwa responden memiliki sensitivitas yang cukup tinggi terhadap nilai ekonomi dari sediaan farmasi yang mereka beli. Mereka memiliki basis pembandingan yang kuat karena sering melakukan aktivitas ekonomi di area sekitar objek penelitian, sehingga penilaian mereka mengenai kebijakan harga yang diterapkan Apotek Jelita merepresentasikan realitas pasar lokal yang sesungguhnya.

Berlandaskan persepsi pelanggan terhadap variabel harga, akumulasi penilaian responden berada pada klasifikasi yang baik. Kenyataan ini tecermin dari pola jawaban pada indikator kesesuaian harga dengan manfaat produk, tepatnya pada item pernyataan X2.4.1 ("Harga yang dibayarkan sesuai dengan khasiat atau manfaat kesembuhan yang dirasakan"), di mana tercatat sebanyak 55 responden menyatakan setuju dan 26 responden menyatakan sangat setuju. Pelanggan menilai bahwa uang yang mereka keluarkan sebanding dengan nilai fungsional (kesembuhan) yang didapatkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo

Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis komparatif, kualitas pelayanan dan harga secara simultan (bersama-sama) terbukti memiliki pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Jelita Sidoarjo. Kesimpulan ilmiah ini didukung secara kuat oleh hasil uji hipotesis simultan (Uji F) yang menelurkan nilai F hitung sebesar 130,832, di mana nilai tersebut jauh melampaui nilai F tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi statistik yang sangat mutlak sebesar 0,001, bernilai lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Temuan ini mempertegas integrasi konseptual bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat ditopang hanya oleh salah satu instrumen saja; kualitas pelayanan dan harga harus berjalan beriringan dan saling melengkapi guna membentuk persepsi kepuasan pelanggan yang utuh.

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari hasil t hitung sebesar $13,437 > t$ tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari hasil t hitung sebesar $13,861 > t$ tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Variabel harga juga merupakan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Jelita Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari hasil F hitung sebesar $130,832 > F$ tabel 3,09 dan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Adwimurti, Y., & Sumarhadi, S. (2023). Pengaruh harga dan promosi terhadap keputusan pembelian dengan kualitas produk sebagai variabel moderasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 74-90.
- Ahmadi, R. U. A., & Satwika, Y. W. (2025). Hubungan Antara Persepsi Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Apotek. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan| E-ISSN: 3063-1467*, 2(2), 45-50.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, N. M. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Apotek Kurnia Jaya di Jakarta Barat . *Journal of Research and Publication Innovation*, 2(4), 2681-2692.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1-14.
- Chandra, E., Alamsyah, A. R., & Rachmawati, I. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Apotek Rapha Farma Bekasi. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(5), 1454-1464.
- Fatechah, N., & Alfiah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek As-Syifa di Kaliwungu Kendal. *Journal of Research and Publication Innovation*, 2(1), 1188-1198.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- Hady, M. R. A. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang (Doctoral dissertation, Universitas Bina Darma).
- Haque, M. G. (2020). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 31-38.
- Herrin, N. N. P., & Mashariono, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Nindya Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(8).
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2017). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Khaerudin, H., Waruwu, H., & Ibrahim, M. H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek K24 Bintaro. *Jurnal Manajemen & Pendidikan [JUMANDIK]*, 2(1), 142-152.

- Khotimah, K., & Saputra, H. T. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek Ritel di Perkotaan : The Effect Of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction in Retail Pharmacies in Urban Areas. *Jurnal FarmasiI dan Manajemen Kefarmasian*, 4(2), 53-59.
- Lestari, N. A., Arfianto, E., & Ningtyas, E. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Cangkiran. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 8(1), 1-10.
- Maddinsyah, A., & Solihin, D. (2026). Kualitas Pelayanan Dan Harga: Kunci Di Balik Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 16(1), 187-197.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mourboy, M., Aritonang, A., & Putriana, L. (2022). Strategi Pengembangan Bisnis pada Apotek (Studi Kasus Apotek Citra 1 dan Apotek Holong). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 9471-9491.
- Pandango, H., Soeliha, S., & Minullah, M. (2025). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Apotek Anggrek KPRI RSUD Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 3(5), 983-996.
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wibisono, A., & Syahril, S. (2016). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 6(2), 32-47.
- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 1(3), 133-142.