

**PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APOTEK KANINDIANRA LESTARI DI TANJUNG REDEB**

Ma'rifah Yuliani¹ Djupiansyah Ganie² Safitri Nurhidayati³

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Berau**

marifahyuliani@gmail.com

djupistiemp@gmail.com

safitri.n091183@gmail.com

DOI 10.35915/cj.v7i2.817

Received :Juli 22, 2023. Revised: Juli1th, 2023. Accepted September 30th, 2023

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 96 orang responden yang merupakan konsumen yang telah melakukan pembelian di Apotek Kanindianra Lestari dengan menggunakan metode Purposive Sampling. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji T, dan uji F.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keberagaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, serta variabel keberagaman produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci: keberagaman produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan pemasaran saat ini sangat pesat yang berdampak pada persaingan usaha yang semakin ketat, dimana semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini membuat setiap perusahaan harus

menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai salah satu tujuan pokok agar dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat ini. Perusahaan diharapkan mampu memenuhi apa yang di butuhkan konsumen. Oleh karena itu kepuasan konsumen menjadi syarat penting yang

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

harus dimiliki oleh setiap perusahaan agar bisa bersaing (imam & Bayu, n.d.)

Perkembangan tersebut berdampak pada seluruh bidang usaha salah satunya di bidang kefarmasian. Menurut Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Perkembangan di bidang kefarmasian tersebut dapat dilihat dari banyaknya keberadaan apotek dengan pelayanan, produk, dan promosi yang semakin berkembang.

Bisnis apotek dari tahun ke tahun kian meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Menurut BPS Kalimantan Timur, pada tahun 2020 saja terdapat 51 apotek yang telah berdiri di Kabupaten Berau. Semakin banyaknya perusahaan

yang menghasilkan produk dengan jenis dan kegunaan yang sama maka konsumen juga bersikap lebih selektif dan kritis dalam memilih produk yang akan dibeli. Peningkatan tersebut mengakibatkan semakin berkembangnya Apotek di Kabupaten Berau kelebihanannya masing-masing.

Perkembangan tersebut mengakibatkan persaingan yang cukup ketat diantara apotek dengan memberikan produk dan pelayanan terbaiknya. Setiap apotek berlomba-lomba memenangkan persaingan salah satunya dengan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Dapat diketahui bahwa konsumen merasa puas ketika suatu produk mempunyai kinerja dan fungsi sesuai dengan yang diharapkan, kemudian konsumen akan membeli produk tersebut lagi, lalu setelah merasakan manfaat dari produk tersebut maka konsumen akan merekomendasikan produk tersebut ke orang lain.

Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Diharapkan para pemilik perusahaan, khususnya apotek benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan konsumen tersebut. Berbagai

upaya dan strategi dilakukan perusahaan dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, salah satunya dengan meningkatkan keberagaman produk dan kualitas pelayanan pada perusahaannya.

Keberagaman produk dapat menjadi daya tarik konsumen dalam memilih produk. Konsumen akan puas apabila tempat yang dikunjunginya menyediakan barang yang lengkap dari segi merek, ukuran, dan kualitas sehingga ada banyak pilihan untuk membeli barang yang diinginkan dan dibutuhkan pada saat itu. Oleh sebab itu, perusahaan harus memberikan variasi terhadap produk yang akan dijual. Selain itu, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas apabila diberikan pelayanan yang baik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen semakin terpuaskan,

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

sehingga menjadi konsumen tetap di perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas dapat dimulai dari cara berkomunikasi yang baik, berpakaian rapi, dan juga berperilaku dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaiknya demi kepuasan konsumen dalam memenangkan persaingan.

Apotek Kanindianra Lestari adalah salah satu apotek yang berada di Kabupaten Berau yang menyediakan obat-obat generik maupun paten dengan merek yang bervariasi juga. Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen Apotek Kanindianra Lestari terus meningkatkan keberagaman produk dan memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Adanya keberagaman produk dan kualitas pelayanan yang baik yang dihasilkan Apotek Kanindianra Lestari diharapkan dapat memberikan pengaruh positif

terhadap kepuasan konsumen untuk membeli produk dan melakukan pembelian kembali (Ratnasari & Bayu, n.d.)

Apotek Kanindianra Lestari tidak hanya menjual obat, tetapi juga melakukan pelayanan kesehatan dengan berbagai aktivitas seperti pengecekan kesehatan, praktek dokter, dan *event* kesehatan yang dilakukan secara berkala. Namun pada hasil *prasurvei* dengan konsumen, masih terdapat keluhan mengenai masih rendahnya kepuasan konsumen mengenai keberagaman produk dan kualitas pelayanan pada Apotek Kanindianra Lestari.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek Kanindianra Lestari untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh keberagaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

“Pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah keberagaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb?
3. Apakah keberagaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek

Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb?

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian perencanaan, proses pelaksanaan, pengawasan serta kegiatan pengendalian pemasaran suatu produk, agar sebuah perusahaan bisa mencapai target secara efektif dan efisien (Satriadi dkk, 2021:2).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sunyoto, 2014:227).

Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Indrasari (2019:87) menyatakan bahwa:

1. Kualitas produk

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

2. Kualitas pelayanan

3. Emosional

4. Harga

5. Biaya

Metode Pengukuran Kepuasan

Konsumen

Sunyoto (2014:230) menyatakan bahwa:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. *Ghost Shopping*
3. *Lost Customer Analysis*
4. Survei Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan konsumen

Tjiptono (2019) menyatakan bahwa:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Ketersediaan merekomendasikan

Keberagaman Produk

Keberagaman produk adalah macam-macam produk dalam artian kelengkapan produk mulai dari merek,

ukuran, dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko (Indrasari, 2019:32).

Indikator Keberagaman Produk

Indrasari (2019:32) menyatakan bahwa:

1. Ragam jenis produk
2. Ragam kelengkapan produk
3. Ragam ukuran produk
4. Ragam kualitas produk

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara nyata kepada konsumen yang sesuai dengan harapan konsumen (Yuwono dan Yuwana 2017:335).

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Sunyoto (2012:23) menyatakan bahwa:

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas jasa
4. Harapan Pelanggan

Indikator Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2019:81) menyatakan bahwa:

1. Bukti Langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya Tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati

METODOLOGI PENELITIAN

Unit Analisis, Populasi, dan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Menurut Rao Purba (1996), sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 96 responden.

Jenis dan Sumber Data

Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada konsumen Apotek Kanindianra Lestari yang terpilih sebagai sampel (responden). Sedangkan data sekunder melalui tinjauan pustaka.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan Skala *Likert*.

Alat Analisis

Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan/ketepatan/kecermatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti.

Analisis regresi berganda

Ghozali (2018:95) Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hubungan antara sebuah variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen.

Koefisien Korelasi (R)

Ghozali (2018:333) untuk mengetahui nilai koefisien korelasi secara simultan dapat dilihat dari nilai *Nagelkerke R Square* pada hasil olah data statistik menggunakan SPSS.

Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018:97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan

untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

Uji t

Ghozali (2018:98) uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Uji F

Ghozali (2018:98) uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) variabel independen terhadap variabel dependen.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

ANALISI DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
X1.1	0,853	0,2006	Valid
X1.2	0,848	0,2006	Valid
X1.3	0,785	0,2006	Valid
X1.4	0,846	0,2006	Valid
X1.5	0,353	0,2006	Valid
X2.1	0,739	0,2006	Valid
X2.2	0,840	0,2006	Valid
X2.3	0,866	0,2006	Valid
X2.4	0,877	0,2006	Valid
Y1	0,788	0,2006	Valid
Y2	0,779	0,2006	Valid
Y3	0,864	0,2006	Valid
Y4	0,882	0,2006	Valid
Y5	0,848	0,2006	Valid

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa r hitung dari setiap butir pernyataan yang diberikan kepada responden lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2006 yang berarti semua butir pernyataan dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Tabel 2 Hasil Uji Realiabilitas

Variabel	Alpha Reliability Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Keberagaman Produk	0,794	0,60	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,895	0,60	Reliable
Kepuasan Konsumen	0,888	0,60	Reliable

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner,2023

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari seluruh variabel yang diujikan nilainya diatas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisi Regresi Berganda

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.322	1.990		3.177	.002
1 total_x1	.473	.088	.477	5.399	.000
total_x2	.264	.085	.274	3.100	.003

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2023

$$Y = 6,322 + 0,473X_1 + 0,264X_2$$

Konstanta sebesar 6,322 menyatakan bahwa jika variabel keberagaman produk dan kualitas pelayanan memiliki nilai 0, maka variabel kepuasan konsumen bernilai konstanta sebesar 6,322.

Koefisien variabel keberagaman produk sebesar 0,473 menyatakan bahwa setiap kenaikan keberagaman produk sebesar 1%, maka variabel kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,473 atau 47,3% begitupun sebaliknya.

Koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,264 menyatakan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1%, maka variabel kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,264 atau 26,4% begitupun sebaliknya.

Koefisien Korelasi

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Korelasi
Model Summary

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.406	1.917

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah kategori kuat karena koefisien korelasi (R) sebesar 0,647 berada diantara 0,60 – 0,799.

Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.406	1.917

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari keberagaman produk dan kualitas pelayanan mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 0,418 atau 41,8% terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 58,2% di jelaskan oleh faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu emosional, biaya, dan harga yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

Uji T

Tabel 6 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.322	1.990		3.177	.002
	total_x1	.473	.088	.477	5.399	.000

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

total_x2	.264	.085	.274	3.100	.003
----------	------	------	------	-------	------

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil Uji t dalam penelitian ini, diketahui bahwa variabel keberagaman produk memiliki nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan t hitung lebih besar dari t tabel ($5,399 > 1,986.$), sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Sig kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,03 < 0,05$) dan t hitung lebih besar dari t tabel ($3,100 > 1,986$).

Uji F

Tabel 7 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.910	2	122.955	33.443	.000 ^b
	Residual	341.924	93	3.677		
	Total	587.833	95			

Sumber: Data diolah dari hasil kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil Uji F dalam penelitian ini, diketahui bahwa nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan F hitung lebih besar dari F tabel ($33,433 > 3,09$).

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Pembahasan

Pengaruh Keberagaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji t, keberagaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb. Signifikan disini berarti keberagaman produk sangat berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa saat Apotek Kanindianra Lestari memiliki keberagaman produk yang lengkap maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya jika keberagaman produk yang di berikan kurang lengkap maka akan membuat konsumen kesulitan untuk mencari produk yang diinginkan dan akan membuat kepuasan konsumen berkurang. Dengan adanya kepuasan

konsumen maka akan membuat konsumen kembali untuk berbelanja ulang dengan begitu pendapatan Apotek Kanindianra Lestari akan meningkat.

Keberagaman produk merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja produk, jika produk tersebut tidak beragam maka perusahaan tersebut gagal memberikan kepuasan terhadap konsumen dan akan kalah bersaing dengan perusahaan lain. Jika perusahaan menyediakan produk yang beragam, akan memudahkan konsumen untuk memilih produk sesuai keinginannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Hendro Yuwono dan Syamswana Yuwana (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang yang menyatakan

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

bahwa keberagaman produk secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko King di Malang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji t, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb. Signifikan disini berarti kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa saat Apotek Kanindianra Lestari memberikan kualitas pelayanan yang baik maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di berikan kurang baik maka akan membuat kepuasan konsumen berkurang, sehingga akan berdampak pada penurunan berbelanja

oleh konsumen. Dengan adanya kepuasan konsumen maka akan membuat konsumen kembali untuk berbelanja ulang dengan begitu pendapatan Apotek Kanindianra Lestari akan meningkat.

Kepuasan konsumen dapat terwujud dengan baik apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen akan semakin terpuaskan, sehingga memberikan dorongan khusus bagi para konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Hendro Yuwono dan Syamswana Yuwana (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

Toko King Di Malang yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko king di Malang. Selain itu, didukung oleh dengan penelitian yang telah dilakukan Maretta Ginting dan Ahmad Saputra (2015) dengan judul Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional di Kecamatan Medan Johor) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji F, keberagaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara

simultan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb. Signifikan disini berarti kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap keberagaman produk yang ada dan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil uji koefisien Determinasi (R^2) keberagaman produk dan kualitas pelayanan mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 41,8% terhadap variabel kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 58,2% di jelaskan oleh faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu emosional, biaya, dan harga yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi (R), tingkat hubungan antara

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

variabel keberagaman produk dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen adalah kategori kuat.

Dari variabel-variabel independen pada penelitian ini, pengaruh yang paling dominan terhadap variabel dependen adalah keberagaman produk, berarti variabel ini adalah yang paling penting dalam menentukan kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Hendro Yuwono dan Syamswana Yuwana (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan keragaman produk secara simultan berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko king di Malang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel keberagaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb.
3. Variabel keberagaman produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb.

Saran

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

1. Untuk variabel keberagaman produk, disarankan untuk lebih meningkatkan keberagaman produk, khususnya produk yang tidak terdapat di apotek lain. Hal itu dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen jika tempat yang mereka kunjungi memiliki keberagaman produk dibandingkan di tempat lain sehingga akan banyak pilihan belanja.
2. Untuk variabel kualitas pelayanan, disarankan untuk terus meningkatkan kecermatan dan kecepatan bagi karyawan kefarmasian dalam menerima keluhan konsumen. Hal itu dapat menimbulkan kepuasan konsumen jika mereka mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Untuk variabel kepuasan konsumen, disarankan untuk terus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal itu dapat

mengakibatkan konsumen akan merasa puas hingga merekomendasikannya kepada orang lain.

4. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel-variabel lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an.
- Anonim. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim. 2020. Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur.
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting, Mareta dan Ahmad Saputra. 2015. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional di Kecamatan Medan Johor), *Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 23*.

<http://jurnal.umberau.ac.id/index.php/camjournal>

(e-ISSN 2621-0975) (p-ISSN 2622-3856)

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press, Surabaya.
- Kurnianingsih, Ariyani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang. Skripsi Pada Program Studi Si Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Kurniawan, Agung Widhi dan Zarah Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pandiva Buku, Yogyakarta.
- Satriadi, Dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran*, Samudra Biru, Yogyakarta.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*, ANDI, Yogyakarta
- Wulandari. 2021. Pengaruh Lokasi, Harga, dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Pada Cv Nano Mart Tanjung Redeb. Skripsi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Berau.
- Yuwono, Hendro dan Swamswana Yuwana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King di Malang, *Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol. 2*.
- Munawaroh, S. (2022). Pengaruh Penerapan AKuntansi Pertanggungjawaban Terhadap Pengendalian Biaya. *JES [Jurnal Ekonomi STIEP]*, 7(1), 63-72.
- Munawaroh, S. (2017). ANALISIS LAPORAN KEUANGAN PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) BEPEDE KS CABANG BERAU DI TANJUNG REDEB. *ACCOUNTIA JOURNAL (Accounting Trusted, Inspiring, Authentic Journal)*, 1(2).