

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI
MENGUNAKAN SERVQUAL**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.)



Oleh:

Fina Anindita Nur Hasanah

33102400247

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2026

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI
MENGUNAKAN SERVQUAL**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.)



**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2026

SKRIPSI
EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI
MENGGUNAKAN SERVQUAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Fina Anindita Nur Hasanah

33102400247

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 26 Februari 2026

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

Anggota Tim Penguji

Dr. Indriyati Hadi Sulistyaningrum, M.Sc.

apt. Farroh Bintang Sabiti, M.Farm.

Penguji I

apt. Arifin Santoso, M.Sc.

apt. Erza Ridha Kartika, M.Pharm.

Semarang, 27 Februari 2026
Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Islam Sultan Agung
Dekan,

Dr. apt. Rina Wijayanti, M.Sc.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fina Anindita Nur Hasanah

NIM : 33102400247

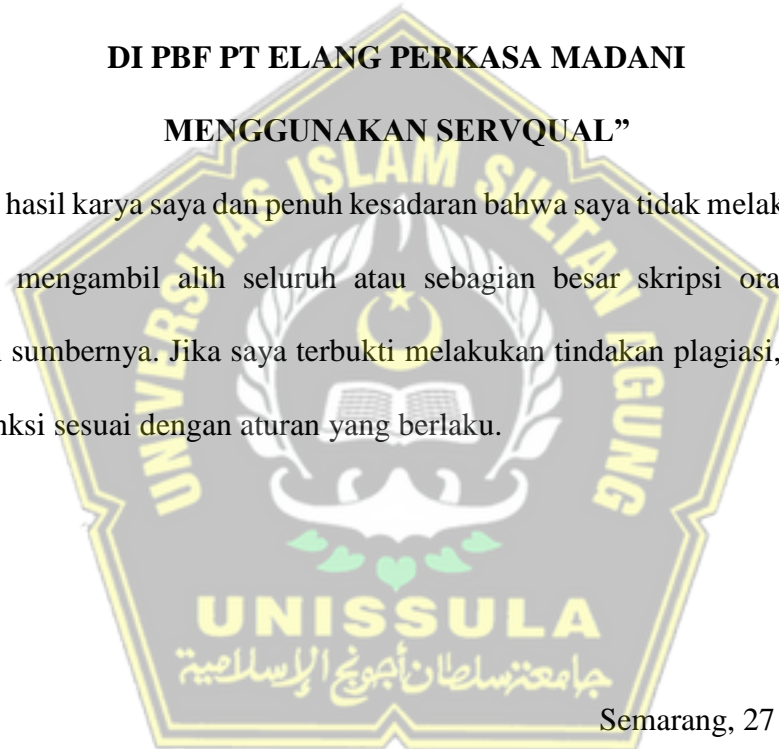
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

“EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT

DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI

MENGGUNAKAN SERVQUAL”

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar skripsi orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang, 27 Februari 2026

Fina Anindita Nur Hasanah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fina Anindita Nur Hasanah

NIM : 33102400247

Program Studi : S1 Farmasi

Fakultas : Farmasi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul:

**“EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT
DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI
MENGUNAKAN SERVQUAL”**

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian terbukti ada pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karya tulis ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 27 Februari 2025

Yang menyatakan,

Fina Anindita Nur Hasanah

PRAKATA

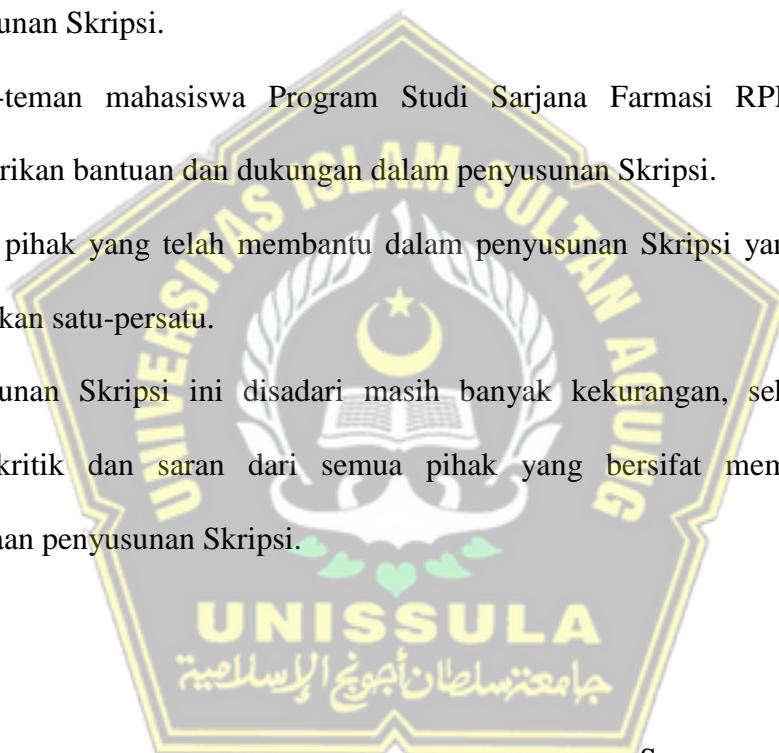
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI MENGGUNAKAN SERVQUAL”**.

Skripsi ini disusun agar dapat memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Farmasi di Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Islam Sultan Agung. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik dalam bentuk pengajaran, bimbingan, maupun arahan, baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sangat besar kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. apt. Rina Wijayanti, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. apt. Naniek Widyaningrum, M.Sc., selaku Sekretaris Fakultas Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. apt. Chintiana Nindya Putri, M.Farm., selaku Ketua Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Windi Susmayanti, S.Si., M.Sc., selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

6. Dr. Indriyati Hadi Sulityaningrum, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Skripsi.
7. apt. Arifin Santoso, M.Sc., selaku Dosen Penguji I Skripsi.
8. apt. Farroh Bintang Sabiti, M.Farm., selaku Dosen Penguji II Skripsi.
9. apt. Erza Ridha Kartika, M.Pharm., selaku Dosen Penguji III Skripsi.
10. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan Skripsi.
11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi RPL yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan Skripsi.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penyusunan Skripsi ini disadari masih banyak kekurangan, sehingga sangat diharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membantun demi penyempurnaan penyusunan Skripsi.



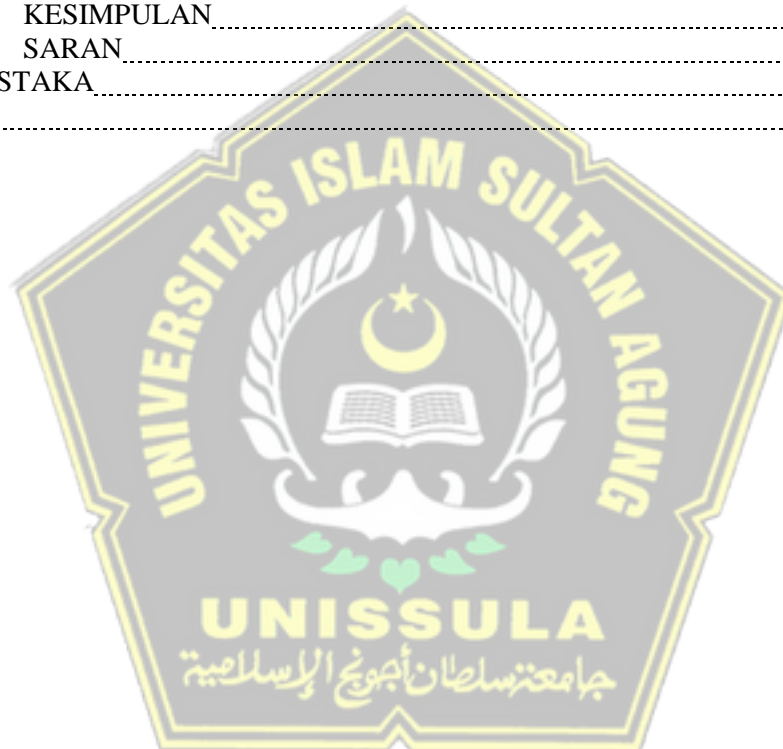
Semarang, Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | v |
| PRAKATA | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR SINGKATAN | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| INTISARI | xiv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 4 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 5 |
| BAB II | 6 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Obat | 6 |
| 2.2 Distribusi Obat | 7 |
| 2.3 Pedagang Besar Farmasi | 8 |
| 2.4 Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) | 10 |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.6 Kualitas Layanan | 12 |
| 2.7 Kerangka Teori | 14 |
| 2.8 Kerangka Konsep | 14 |
| BAB III | 15 |
| METODE PENELITIAN | 15 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian | 15 |
| 3.2 Variabel dan Definisi Operasional | 15 |
| 3.2.1 Variabel Penelitian | 15 |
| 3.2.2 Definisi Operasional | 17 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 18 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian | 18 |
| 3.3.2 Sampel Penelitian | 18 |
| 3.4 Instrumen dan Bahan Penelitian | 20 |
| 3.4.1 Instrumen | 20 |
| 3.4.2 Bahan Penelitian | 21 |
| 3.5 Prosedur Penelitian | 21 |
| 3.5.1 Penyebaran Kuesioner | 21 |
| 3.5.2 Pengisian Kuesioner | 22 |
| 3.5.3 Prosedur Etika Penelitian | 22 |

| | | |
|--|-------------------------------------|----|
| 3.6 | Tempat dan Waktu | 23 |
| 3.6.1 | Tempat | 23 |
| 3.6.2 | Waktu | 23 |
| 3.7 | Alur Penelitian | 24 |
| 3.8 | Analisis Hasil | 24 |
| BAB IV | | 26 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 26 |
| 4.1 | HASIL PENELITIAN | 26 |
| 4.2 | PEMBAHASAN | 35 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden (Pelanggan) | 36 |
| 4.2.2 | Tingkat Kepuasan Pelanggan | 38 |
| BAB V | | 52 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 52 |
| 5.1 | KESIMPULAN | 52 |
| 5.2 | SARAN | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 54 |
| LAMPIRAN | | 57 |



DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-----------|---|
| APJ | = Apoteker Penanggung Jawab |
| BPOM | = Badan Pengawas Obat dan Makanan |
| CDOB | = Cara Distribusi Obat yang Baik |
| IFP | = Instalasi Farmasi Pemerintah |
| IFRS | = Instalasi Farmasi Rumah Sakit |
| PBF | = Pedagang Besar Farmasi |
| Permenkes | = Peraturan Menteri Kesehatan |
| Puskesmas | = Pusat Kesehatan Masyarakat |
| SERVQUAL | = <i>Service Quality</i> |
| SOP | = <i>Standard Operating Procedure</i> /Standar Prosedur Operasional |
| SPSS | = <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> |
| TTK | = Tenaga Teknis Kefarmasian |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Definisi Operasional | 17 |
| Tabel 2 Waktu Penelitian | 23 |
| Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin | 28 |
| Tabel 4 Frekuensi responden Dimensi Reliability (Kehandalan)..... | 30 |
| Tabel 5 Frekuensi responden Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)..... | 31 |
| Tabel 6 Frekuensi responden Dimensi Assurance (Jaminan)..... | 32 |
| Tabel 7 Frekuensi responden Dimensi Empathy (Empati)..... | 33 |
| Tabel 8 Frekuensi responden Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)..... | 34 |
| Tabel 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Dimensi SERVQUAL | 35 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Skema Kerangka Teori Penelitian | 14 |
| Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian..... | 14 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Instrumen Penelitian (Kuesioner) | 57 |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner | 60 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner | 63 |
| Lampiran 4 Foto Pengambilan Data Penelitian | 64 |
| Lampiran 5 Hasil Pengisian Kuesioner oleh Responden..... | 65 |
| Lampiran 6 Hasil SPSS Penelitian | 67 |
| Lampiran 7 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan | 69 |
| Lampiran 8 Hasil Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan..... | 72 |



EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN DISTRIBUSI OBAT DI PBF PT ELANG PERKASA MADANI MENGUNAKAN SERVQUAL

Fina Anindita Nur Hasanah¹, Indriyati Hadi Sulityaningrum²

INTISARI

Layanan distribusi obat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada Pedagang Besar Farmasi (PBF). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat PBF PT Elang Perkasa Madani, serta mengevaluasi hasil dari kepuasan pelanggan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan distribusi obat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner berdasarkan lima aspek dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Responden dalam penelitian terdiri dari 98 pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani yang memenuhi kriteria inklusi. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS V.25 dengan cara menghitung indeks kepuasan pelanggan, kemudian hasilnya dievaluasi dan disajikan secara deskriptif.

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT Elang Perkasa Madani berada pada kategori tinggi pada seluruh dimensi SERVQUAL. Nilai indeks kepuasan pada dimensi reliability 84,44%, responsiveness 84,35%, assurance 85,20%, empathy 83,95%, dan tangibles 83,68%. Dimensi tangibles memiliki nilai indeks terendah dan dimensi assurance memiliki nilai indeks tertinggi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani secara umum merasa puas terhadap layanan distribusi obat. Namun, tetap perlu dilakukan evaluasi serta perbaikan, khususnya pada dimensi tangibles agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, SERVQUAL, distribusi obat, Pedagang Besar Farmasi

¹Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi

²Dosen Pembimbing

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Obat adalah zat atau campuran yang digunakan untuk memengaruhi sistem tubuh atau mengobati penyakit dengan tujuan mendiagnosis, mencegah, mengobati, memulihkan, dan meningkatkan kesehatan (BPOM RI, 2025). Untuk mencapai hasil terapi terbaik, obat harus memenuhi standar keamanan, efektivitas, kualitas, dan keterjangkauan. Salah satu aspek penting yang membantu memastikan kualitas obat adalah proses distribusi. Distribusi adalah aktivitas penyaluran obat dari produsen ke konsumen dengan menjaga kualitas dan stabilitas produk tetap utuh (Agustya *et al.*, 2025). Proses pengiriman obat harus mengikuti pedoman Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) yang ditetapkan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (Yusuf & Avanti, 2020).

Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah perusahaan yang memiliki izin hukum untuk melakukan pengadaan, penyimpanan, serta pendistribusian obat–obatan dalam jumlah besar sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. PBF berperan sebagai penghubung antara industri farmasi dan fasilitas kesehatan, sehingga bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan obat–obatan dan menjaga kualitasnya selama proses distribusi (BPOM RI, 2025). Oleh karena itu, semua PBF harus menerapkan Peraturan BPOM No. 20 Tahun 2025 tentang Cara Distribusi Obat yang Baik sebagai pedoman teknis untuk distribusi.

Menurut laporan tahunan 2024 Balai POM Surakarta mencakup 69 PBF, 699 Apotek, 40 toko obat, 5 Instalasi Farmasi Pemerintah (IFP), 56 Rumah Sakit, 109 Puskesmas, dan 271 Klinik. Angka tersebut menunjukkan tingginya aktivitas distribusi farmasi di wilayah Solo Raya, serta mencerminkan ketatnya persaingan antar PBF. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap PBF untuk memprioritaskan distribusi yang efisien dan terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan (BPOM Surakarta, 2024).

Kualitas pelayanan farmasi merupakan aspek penting dalam distribusi obat. Kementerian Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, mengidentifikasi tiga indikator utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu tingkat kepuasan pelanggan, kepatuhan kebersihan, dan Standar Prosedur Operasional (SOP). Salah satu cara yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL, yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi yang disebut RATER: Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Reliability (Narendra *et al.*, 2017).

Penelitian oleh Wardany & Febrinasari (2025) menunjukkan hasil Reliability 91,33%; Responsiveness 84%; Assurance 92%; Empathy 98%; dan Tangibles 89%. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan PBF X di Purwokerto berada dalam kategori baik di semua dimensi SERVQUAL. Namun, hasil ini tidak sepenuhnya menunjukkan kepuasan pelanggan di daerah lain, termasuk Solo Raya, yang memiliki lebih banyak PBF dan tingkat persaingan yang lebih tinggi.

PT Elang Perkasa Madani adalah salah satu PBF yang beroperasi di wilayah Solo Raya dan menyediakan layanan distribusi ke berbagai fasilitas kesehatan. Dalam beberapa bulan terakhir, perusahaan mengalami penurunan jumlah pembelian oleh pelanggan. Penurunan ini menunjukkan perlunya evaluasi layanan distribusi obat untuk memeriksa apakah layanan yang diberikan sudah tepat dan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan.

Metode SERVQUAL dipilih karena dapat mengukur kualitas layanan secara komprehensif, memberikan gambaran yang lebih akurat tentang kualitas layanan untuk setiap indikator layanan. Model ini sangat berguna untuk layanan distribusi obat dan membantu mengidentifikasi dimensi layanan mana yang paling membutuhkan perbaikan (Gloriano, 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT Elang Perkasa Madani di wilayah Solo Raya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan pelanggan layanan distribusi obat dan menjadi dasar untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan, sehingga perusahaan dapat bersaing secara berkelanjutan di industri distribusi farmasi.

1.2 Perumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana karakteristik responden layanan distribusi obat di PBF PT Elang Perkasa Madani?
- 1.2.2 Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT Elang Perkasa Madani berdasarkan dimensi SERVQUAL (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles)?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani menggunakan metode SERVQUAL.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik responden layanan distribusi obat di PBF PT Elang Perkasa Madani.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani berdasarkan dimensi SERVQUAL (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang bagaimana karakteristik dan tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat berdasarkan dimensi SERVQUAL.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi data terkait karakteristik dan tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani berdasarkan dimensi SERVQUAL, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja layanan.
2. Memberikan fasilitas bagi pelanggan dalam menyampaikan penilaian layanan distribusi obat, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan sehingga berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima pelanggan.
3. Memberikan informasi dan hasil evaluasi yang dapat digunakan sebagai referensi bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan materi pembelajaran serta penelitian terkait manajemen mutu layanan distribusi obat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Obat

Obat adalah suatu zat untuk memengaruhi atau mempelajari fungsi tubuh atau kondisi penyakit guna mendiagnosis, mencegah, mengobati, memulihkan, meningkatkan kesehatan, dan menyediakan kontrasepsi bagi manusia (BPOM RI, 2025). Obat-obatan, suplemen herbal, alat kesehatan, dan kosmetik merupakan produk farmasi (Sutiswa, 2023).

Definisi spesifik obat yaitu (Sutiswa, 2023):

1. Obat-obatan yang telah memenuhi persyaratan teknis yang ditetapkan dalam Farmakope Indonesia atau peraturan pemerintah lainnya dianggap sebagai obat jadi. Obat-obatan ini dapat berbentuk bubuk, cairan, salep, tablet, pil, suppositoria, atau campuran lainnya.
2. Obat-obatan yang mengandung suatu zat baru yang belum diketahui, baik sebagai bahan aktif maupun sebagai bagian dari komponen tambahan seperti lapisan, pengisi, pelarut, atau eksipien disebut sebagai obat baru.
3. Obat tradisional Indonesia merujuk pada obat-obatan yang diolah menggunakan bahan-bahan alami. Obat-obatan ini memiliki sejarah penggunaan yang panjang dalam pengobatan tradisional, dan pengolahannya didasarkan pada teknik dasar yang mengandalkan pengetahuan tradisional.
4. Obat Esensial ialah obat-obatan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan sebagai obat yang dipergunakan pada penyedia layanan kesehatan masyarakat.

Perbedaan jenis obat yang tersedia di pasaran terbagi menjadi tiga kategori , yaitu (Sutiswa, 2023):

1. Obat paten mengacu obat baru yang telah ditemukan dan dilindungi dengan hak paten yang dipegang oleh perusahaan pertama di industri farmasi yang mengembangkannya. Obat ini tidak bisa diproduksi serta dijual oleh industri farmasi lain dengan nama generik tanpa izin dari pemilik hak paten, selama hak paten tersebut berlaku, dan biasanya dipatok dengan harga yang lebih tinggi.
2. Obat generik adalah obat yang memiliki bahan aktif yang sama dengan obat asli. Obat–obatan tersebut memiliki bahan aktif yang sama persis dengan yang tercantum pada kemasan, tetapi harganya lebih murah.

2.2 Distribusi Obat

Distribusi adalah semua kegiatan atau rangkaian kegiatan yang mencakup memperoleh, membeli, menyimpan, menyalurkan, mengimpor, dan mengekspor obat atau bahan obat, tetapi tidak mencakup pengiriman obat secara langsung kepada pasien. Distribusi adalah salah satu aktivitas penting dalam mengelola rantai pasokan produk farmasi terintegrasi. Distribusi obat–obatan dan/atau bahan obat merupakan bagian penting dalam mengelola rantai pasokan yang semakin kompleks dan melibatkan banyak pihak. Aturan standar ini mencegah masuknya obat–obatan dan bahan obat yang kualitasnya rendah atau palsu ke dalam sistem distribusi yang tidak sah, serta memastikan bahwa sistem penyaluran tetap bisa dipercaya (BPOM RI, 2025).

Tugas tersebut adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh Pedagang Besar Farmasi (PBF) sesuai dengan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB). Distribusi obat yang baik adalah cara pendistribusian obat atau bahan obat, sehingga kualitasnya tetap terjaga sepanjang proses distribusi, memenuhi standar dan tujuan penggunaannya (BPOM RI, 2019). Aktivitas dalam mendistribusikan obat mencakup proses pengadaan obat, penyimpanan yang benar, serta penyaluran dari produsen ke pelanggan, agar obat tetap dalam kondisi yang baik, aman, dan bisa dipercaya (Rahmah *et al.*, 2021).

2.3 Pedagang Besar Farmasi

Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah perusahaan yang berbentuk badan hukum dan diperbolehkan untuk memperoleh, menyimpan dan mendistribusikan bahan-bahan obat dan obat-obatan dalam jumlah besar, sesuai dengan ketentuan (BPOM RI, 2025). PBF berperan sebagai pihak yang menghubungkan antara industry farmasi dan berbagai fasilitas kesehatan, seperti apotek, rumah sakit, puskesmas, klinik, serta fasilitas farmasi lainnya. Brahmono *et al.*, (2023) menyatakan bahwa PBF wajib mematuhi seluruh aturan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) ketika melakukan distribusi obat. Ini terbukti dengan sertifikat CDOB yang dimiliki oleh PBF.

Beberapa peraturan, seperti Permenkes RI No 1148/MENKES/PER/VI/2011, Permenkes RI No 32 Tahun 2014, dan Permenkes RI No 30 Tahun 2017, tentang Pedagang Besar Farmasi (PBF) mengatur kegiatan yang dilakukan oleh PBF dalam mendistribusikan produk farmasi. Pengadaan obat–obatan yang dilakukan oleh PBF harus berasal dari perusahaan farmasi atau distributor lainnya, sehingga perusahaan distribusi wajib memastikan kualitas obat–obatan tetap terjaga mulai dari proses pengadaan hingga distribusi dan akhirnya diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 tentang Pedagang Besar Farmasi, dijelaskan bahwa tugas dan fungsi PBF adalah sebagai berikut (BPOM RI, 2017):

1. Tugas Pedagang Besar Farmasi, yaitu:

- a. Hanya obat–obatan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh Menteri saja yang dapat dilakukan pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian.
- b. Pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian obat–obatan dan bahan baku obat–obatan dilakukan sesuai dengan pedoman CDOB yang ditetapkan oleh Menteri.
- c. Sebagaimana ditentukan oleh persyaratan CDOB, PBF atau PBF cabang wajib melakukan pencatatan terkait proses pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian.
- d. Fasilitas pelayanan kefarmasian wajib mengikuti aturan hukum yang berlaku dan hanya boleh mendistribusikan obat kepada PBF dan PBF cabang lainnya.

2.4 Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) adalah cara untuk mendistribusikan obat dan bahan obat dengan mempertahankan kualitasnya sesuai dengan standar yang ditentukan di setiap tahap distribusi, agar memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Aktivitas terkait dengan pendistribusian obat mencakup pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran dari produsen ke tangan pelanggan. Penggunaan CDOB diharapkan bisa memastikan obat yang diterima pelanggan tetap memiliki kualitas yang sama seperti obat yang diproduksi oleh perusahaan farmasi (Wijaya & Chan, 2025).

Tujuan dari CDOB adalah memastikan bahwa kualitas produk farmasi memenuhi standar yang diperlukan dan layak untuk digunakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama proses distribusi, seperti yang diatur oleh BPOM RI (BPOM RI, 2025). Diharapkan bahwa dengan menerapkan CDOB, kualitas obat yang diterima oleh pelanggan dapat dipastikan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh produsen farmasi (Rachmayanti *et al.*, 2023). Pemerintah sudah menetapkan aturan tentang Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), yang dijelaskan dalam Peraturan Kepala BPOM RI Tahun 2025 mengenai Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik.

Pedoman Teknis CDOB menyatakan bahwa setiap fasilitas distribusi harus memiliki sistem kualitas yang mencakup tanggung jawab, proses, serta langkah-langkah pengelolaan risiko yang terkait dengan semua kegiatan yang dilakukan. Fasilitas distribusi perlu memastikan bahwa kualitas obat dan/atau bahan obat, serta keutuhan rantai distribusi tetap terjaga sepanjang proses distribusi berlangsung (Agustyani *et al.*, 2017). Sertifikat CDOB adalah dokumen resmi yang menunjukkan

bahwa dalam proses pengadaan, penyimpanan, dan distribusi obat dan bahan obat, termasuk sistem elektronik yang digunakan dalam distribusi obat, sudah mengikuti standar CDOB (BPOM RI, 2025). Tujuan dikeluarkannya sertifikat CDOB adalah agar penerapan CDOB tetap dilakukan secara konsisten dan untuk memastikan kualitas obat tidak berubah serta tetap sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Sertifikat CDOB mulai dikeluarkan setelah Pedoman Teknis CDOB diterbitkan pada tahun 2012 (Agustyani *et al.*, 2017).

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang, merasa cukup, dan rasa lega yang dialami seseorang saat menggunakan barang atau layanan agar memperoleh apa yang mereka inginkan. Ketika kinerja tidak memenuhi yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak senang. Jika harapan terpenuhi, pelanggan akan merasa puas. Jika harapan terpenuhi dengan baik, pelanggan akan merasa sangat puas. Terdapat lima aspek yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar kepuasan pelanggan meningkat, yaitu kualitas, produk, harga, kualitas layanan, serta elemen emosional (Sukma *et al.*, 2023).

Kepuasan adalah perasaan yang timbul dari pengalaman yang dialami seseorang. Kepuasan pelanggan adalah cara seseorang merasa senang atau puas terhadap fitur, kualitas, atau produk tertentu, karena produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Kepuasan pelanggan dapat membawa beberapa manfaat. Ini membantu menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan, mendorong pembelian berulang, membangun kesetiaan pelanggan,

serta menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang positif, yang berguna bagi perusahaan. Pelanggan setia memiliki beberapa ciri khas, seperti terus datang kembali untuk membeli secara rutin, membeli berbagai produk dan layanan, merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain, serta tidak terlalu terpengaruh oleh daya tarik pesaing (Caniago, 2022).

2.6 Kualitas Layanan

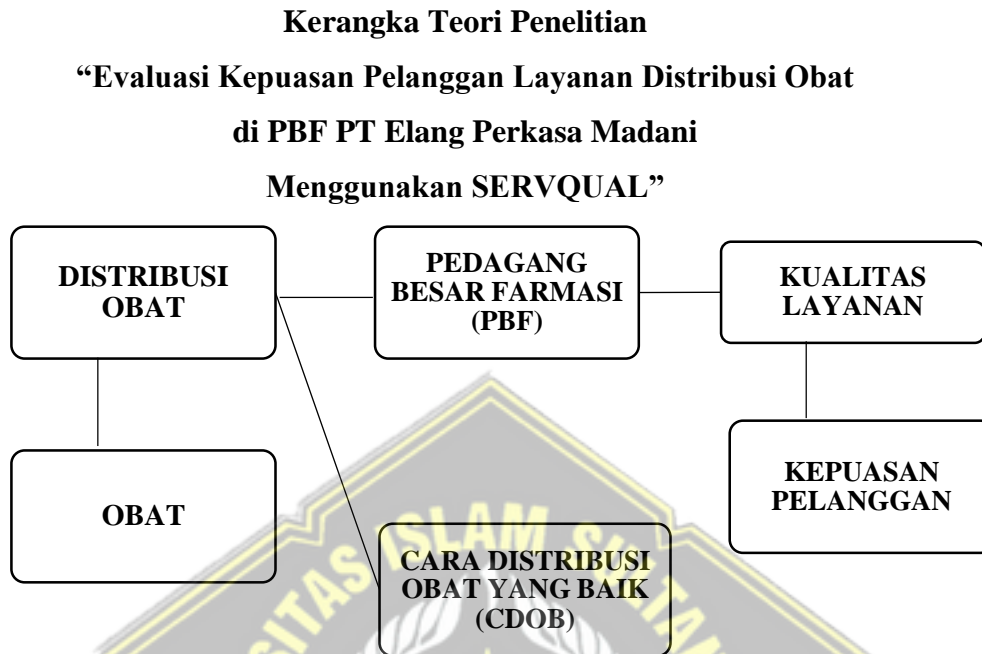
Kualitas pelayanan hal penting yang mempengaruhi seberapa puas pelanggan, Kepuasan ini didapatkan dari pengalaman pelanggan menggunakan produk atau layanan tersebut (Razak, 2019). Kualitas berarti kondisi yang bisa berubah-ubah terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan, serta mampu memenuhi atau bahkan melebihi apa yang diharapkan. Di sisi lain, layanan diartikan sebagai tindakan atau hasil kerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak bisa dilihat secara fisik dan tidak melibatkan klaim kepemilikan atas sesuatu. Kualitas layanan menunjukkan seberapa tinggi standar keunggulan yang diharapkan, dan mengelola standar tersebut agar semua harapan pelanggan terpenuhi (Sukma *et al.*, 2023).

Kualitas adalah semua sifat dan keistimewaan dari produk atau layanan yang dapat memenuhi suatu kebutuhan. Kualitas layanan adalah tingkat kemampuan yang sangat diinginkan dan kemampuan untuk mengelola tingkat kemampuan tersebut agar memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan mencakup semua sifat dari suatu layanan atau produk yang menunjukkan seberapa baik ia mampu memenuhi kebutuhan yang sudah ditentukan, dengan fokus pada kepuasan

pelanggan agar bisa mencapai tingkat kesesuaian yang tepat saat digunakan (Caniago, 2022).

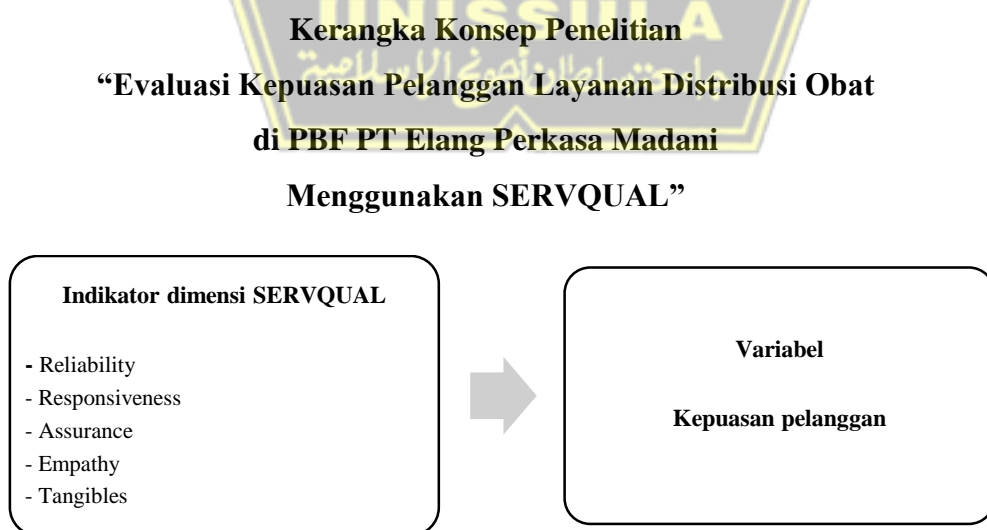
Wardany & Febrinasari (2025) mengatakan bahwa terdapat lima aspek yang bisa digunakan untuk menilai tingkat kualitas layanan. Salah satu contoh adalah Tangibles, yang berarti hubungan dengan daya tarik dari fasilitas fisik, peralatan yang lengkap, dan kebersihan sumber daya yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan yang rapi. Reliability berarti kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan tepat dari awal tanpa ada kesalahan dan menyampaikan informasi layanan tepat pada waktu yang telah disepakati. Responsiveness merujuk pada sejauh mana karyawan bersedia dan mampu membantu pelanggan, tanggap terhadap permintaan mereka, memberikan informasi terkait waktu pelayanan, dan melaksanakan layanan secara cepat. Assurance adalah perilaku dari karyawan yang berkontribusi dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan serta menciptakan kenyamanan bagi para pelanggan. Jaminan mencakup kesopanan dan kompetensi karyawan dalam menangani pertanyaan atau masalah yang dihadapi pelanggan atau konsumen. Empathy merupakan saat perusahaan menunjukkan pemahaman terhadap permasalahan pelanggan, sehingga perusahaan berusaha untuk membantu dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masing-masing individu pelanggan.

2.7 Kerangka Teori



Gambar 1 Skema Kerangka Teori Penelitian

2.8 Kerangka Konsep



Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan memberikan gambaran tingkat kepuasan pelanggan layanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani tanpa adanya intervensi dari peneliti. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data persepsi pelanggan secara satu waktu melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan aktif PBF PT. Elang Perkasa Madani, sehingga efisien dari segi waktu dan biaya. Selain itu, desain *cross-sectional* sesuai digunakan dalam analisis kualitas layanan berbasis SERVQUAL karena mampu menilai kondisi pelayanan aktual berdasarkan tanggapan responden pada saat penelitian dilakukan. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk peningkatan mutu pelayanan di PBF PT. Elang Perkasa Madani.

3.2 Variabel dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu variabel utama, yaitu kepuasan pelanggan dengan lima indikator dimensi SERVQUAL (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles) berfungsi untuk mengukur variabel tersebut. Karena penelitian ini bersifat deskriptif, dimensi SERVQUAL tidak diperlakukan sebagai variabel terpisah, melainkan sebagai

komponen penyusun yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.



3.2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dari variabel yang diteliti digunakan untuk menetapkan batasan atau penjelasan mengenai variabel yang dievaluasi. Definisi operasional ini juga berguna untuk memandu proses pengukuran variabel-variabel serta pembuatan alat ukur.

Tabel 1 Definisi Operasional

| No | Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala Pengukuran |
|----|--|--|---|------------------|
| 1 | Kepuasan pelanggan layanan distribusi obat | Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap persepsi konsumen setelah menerima kinerja layanan yang ada. Aspek ini diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan menurut model SERVQUAL, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability, ketepatan waktu pengiriman dan kesesuaian jenis serta jumlah obat yang diterima oleh pelanggan. 2. Responsiveness, kemampuan PBF menanggapi permintaan dan memberikan informasi kepada pelanggan secara cepat dan efektif. 3. Assurance, kompetensi, profesionalisme, dan keramahan staf dalam memberikan pelayanan. 4. Empathy, perhatian dan kepedulian PBF terhadap kebutuhan individual pelanggan. 5. Tangibles, kualitas fisik sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses distribusi obat. | Ordinal |

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menerima pelayanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani. Pelanggan yang dimaksud meliputi fasilitas pelayanan kefarmasian seperti apotek, rumah sakit, dan klinik yang secara aktif melakukan transaksi pembelian obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani dalam kurun waktu enam bulan terakhir sebelum penelitian dilakukan. Populasi ini dipilih karena pelanggan tersebut yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan segmen dari populasi yang dipilih sebagai responden dalam penelitian. Jumlah sampel untuk penelitian ini ditentukan melalui metode *purposive sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria spesifik yang telah ditentukan oleh peneliti. Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pelanggan aktif PBF PT. Elang Perkasa Madani yang telah bergabung dengan durasi waktu lebih dari tiga tahun dan menerima layanan distribusi dalam kurun waktu enam bulan terakhir, serta melakukan transaksi dua kali dalam seminggu.
- b. Pelanggan yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.

- c. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Apoteker Penanggung Jawab (APJ) atau Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK) pada sarana fasilitas kesehatan se-Solo Raya yang menjadi pelanggan PBF serta memiliki izin sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan, kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Pelanggan yang tidak bersedia menjadi responden.
- b. Pelanggan yang mengisi kuesioner secara tidak lengkap atau tidak valid.

Perhitungan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pelanggan aktif PBF PT. Elang Perkasa Madani yang aktif melakukan transaksi dalam kurun waktu enam bulan yang berjumlah 129 outlet. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin. Rumus ini diterapkan ketika peneliti sudah mengetahui jumlah populasi dan ingin menetapkan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan yang ditentukan (Sugiyono, 2019) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error tolerance*) 5%

Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh:

$$n = \frac{129}{(1 + 129 (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{129}{1 + 0,3225}$$

$$n = \frac{129}{1,3225} = 97,54 \sim 98 \text{ responden}$$

Oleh karena itu, jumlah minimum sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 98 orang responden. Angka ini dianggap telah mewakili populasi dengan batas kesalahan 5% dan sesuai dengan karakter penelitian deskriptif. Namun demikian, untuk meningkatkan representativitas dan akurasi hasil penelitian, peneliti akan mengupayakan jumlah responden yang lebih banyak sesuai dengan kondisi lapangan dan ketersediaan waktu penelitian.

3.4 Instrumen dan Bahan Penelitian

3.4.1 Instrumen

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang dirancang berdasarkan lima aspek kualitas layanan menurut model SERVQUAL, yaitu: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Setiap pernyataan diberikan skor dan dinilai berdasarkan kategori. Untuk mengukur variabel penelitian, digunakan skala Likert dengan 5 angka (Sugiyono, 2014).

3.4.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang masing-masing mengukur persepsi responden terhadap layanan distribusi obat yang diberikan oleh PBF PT Elang Perkasa Madani.

3.5 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada pelanggan yang menerima layanan distribusi obat di PBF PT. Elang Perkasa Madani dalam kurun waktu enam bulan terakhir serta melakukan transaksi dua kali seminggu. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengukur persepsi responden terhadap kualitas layanan distribusi obat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Berikut langkah-langkah prosedur yang akan dilakukan dalam pengumpulan data:

3.5.1 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pelanggan aktif PBF PT. Elang Perkasa Madani yang telah menerima layanan distribusi obat dalam enam bulan terakhir. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui penyebaran langsung yaitu kuesioner diserahkan langsung kepada Apoteker Penanggung Jawab (APJ) atau Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK) yang berada di fasilitas kesehatan seperti apotek, rumah sakit, atau klinik yang menjadi pelanggan PBF PT. Elang Perkasa Madani.

3.5.2 Pengisian Kuesioner

Setelah kuesioner diterima, responden diminta untuk mengisi kuesioner secara mandiri. Kuesioner yang digunakan menggunakan skala Likert 5 poin yang meliputi pilihan jawaban “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Netral”, “Tidak Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju”. Skala ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi-dimensi layanan distribusi obat yang telah ditentukan.

3.5.3 Prosedur Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan etika penelitian, guna melindungi hak responden dan menjaga integritas data yang diperoleh. Beberapa prosedur etika yang diterapkan adalah sebagai berikut:

3.5.3.1 Persetujuan Informasi (*Informed Consent*)

Sebelum mengisi kuesioner, setiap responden akan diberikan penjelasan yang jelas mengenai tujuan dan manfaat penelitian. Peneliti akan memastikan bahwa responden memahami apa yang dimaksud dengan penelitian ini, bagaimana data mereka akan digunakan, dan bahwa partisipasi mereka adalah sukarela.

3.5.3.2 Kerahasiaan Data

Semua informasi yang didapat akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Nama atau identitas responden tidak akan tertulis dalam laporan hasil penelitian. Semua data yang didapat akan disimpan secara aman dan tersembunyi, serta

hanya peneliti yang mempunyai izin yang bisa melihat informasi tersebut.

3.6 Tempat dan Waktu

3.6.1 Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Pedagang Besar Farmasi (PBF) PT. Elang Perkasa Madani yang berlokasi di Solo Raya, Jawa Tengah.

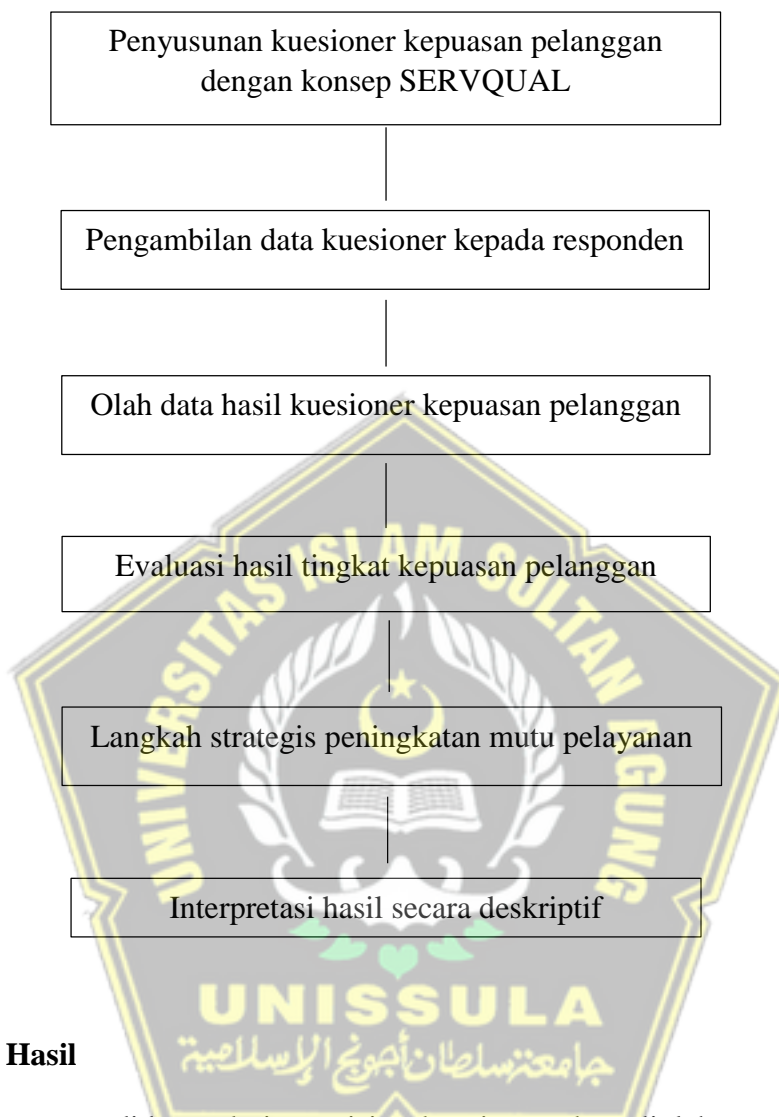
3.6.2 Waktu

Struktur kegiatan pelaksanaan penelitian ini di susun berdasarkan jadwal pada tabel 2.

Tabel 2 Waktu Penelitian

| No | Kegiatan | Waktu (2025/2026) | | | | | |
|----|---|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Sept | Okt | Nov | Des | Jan | Feb |
| 1 | Penyusunan proposal penelitian | | | | | | |
| 2 | Pengajuan proposal penelitian | | | | | | |
| 2 | Penyusunan kuesioner dan uji normalitas | | | | | | |
| 3 | Pengambilan data kuesioner kepuasan pelanggan | | | | | | |
| 4 | Analisis data dan interpretasi hasil | | | | | | |
| 5 | Penyusunan Laporan Penelitian | | | | | | |
| 6 | Pengajuan Naskah Skripsi | | | | | | |

3.7 Alur Penelitian



3.8 Analisis Hasil

Data yang didapat dari pengisian kuesioner akan diolah memakai program SPSS (*Statistical Product and Service*) V.25 yang umum digunakan dalam pengolahan data, sehingga dapat mempermudah proses pengolahan. SPSS V.25 diterapkan untuk mengklasifikasikan semua data berdasarkan indikator penelitian. Hasil dari analisis akan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pemahaman mengenai dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles yang akan dijelaskan secara deskriptif (Sammulia *et al.*, 2023).

Proses evaluasi menggunakan teknik analisis indeks untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai indeks jawaban. Menurut Sugiyono (2010), evaluasi data dapat dihitung berdasarkan persentase masing-masing indikator pernyataan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Nilai indeks yang diperoleh kemudian dikategorikan untuk menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dengan ketentuan sebagai berikut (Fathnin *et al.*, 2023):

- a. 20% - 46,66% = Rendah
- b. 46,67% - 73,33 = Sedang
- c. 73,34% - 100% = Tinggi

Selain itu, untuk mengetahui dimensi yang paling dominan dalam tingkat kepuasan pelanggan, evaluasi dilakukan dengan membandingkan nilai indeks pada setiap dimensi SERVQUAL. Dimensi yang memiliki nilai indeks terendah dianggap sebagai aspek layanan yang paling membutuhkan perhatian karena menunjukkan bahwa pelanggan menilai kualitas layanan pada dimensi tersebut kurang optimal. Sebaliknya, dimensi dengan nilai indeks tertinggi menggambarkan aspek layanan yang paling memuaskan menurut pelanggan. Sehingga, dapat memberikan gambaran aspek layanan mana yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan oleh PBF PT Elang Perkasa Madani.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner

| No | Dimensi SERVQUAL | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----------|-----------------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1 | Reliability | | | |
| | A1 | 0.822 | 0.198 | Valid |
| | A2 | 0.630 | 0.198 | Valid |
| | A3 | 0.830 | 0.198 | Valid |
| | A4 | 0.754 | 0.198 | Valid |
| | A5 | 0.854 | 0.198 | Valid |
| 2 | Responsiveness | | | |
| | B1 | 0.719 | 0.198 | Valid |
| | B2 | 0.803 | 0.198 | Valid |
| | B3 | 0.734 | 0.198 | Valid |
| | B4 | 0.819 | 0.198 | Valid |
| 3 | Assurance | | | |
| | C1 | 0.788 | 0.198 | Valid |
| | C2 | 0.769 | 0.198 | Valid |
| | C3 | 0.768 | 0.198 | Valid |
| | C4 | 0.794 | 0.198 | Valid |
| | C5 | 0.760 | 0.198 | Valid |
| 4 | Empathy | | | |
| | D1 | 0.846 | 0.198 | Valid |
| | D2 | 0.792 | 0.198 | Valid |
| | D3 | 0.859 | 0.198 | Valid |
| | D4 | 0.778 | 0.198 | Valid |
| 5 | Tangibles | | | |
| | E1 | 0.821 | 0.198 | Valid |
| | E2 | 0.868 | 0.198 | Valid |
| | E3 | 0.827 | 0.198 | Valid |
| | E4 | 0.812 | 0.198 | Valid |
| | E5 | 0.830 | 0.198 | Valid |

Pertanyaan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam instrumen dianggap valid karena nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| No | Dimensi SERVQUAL | Jumlah Item | Cronbach's Alpha | Kriteria Reliabilitas | Keterangan |
|----|---------------------|----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| 1 | Reliability | 5 | 0,827 | > 0,60 | Reliabel |
| 2 | Responsiveness | 4 | 0,778 | > 0,60 | Reliabel |
| 3 | Assurance | 5 | 0,833 | > 0,60 | Reliabel |
| 4 | Empathy | 4 | 0,826 | > 0,60 | Reliabel |
| 5 | Tangibles | 5 | 0,888 | > 0,60 | Reliabel |

Pertanyaan dianggap *reliabel* jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji terhadap pertanyaan setiap dimensi kuesioner hasil uji reliabilitas adalah 0,827 pada dimensi reliabilitas, 0,778 pada dimensi responsiveness, 0,833 pada dimensi assurance, 0,826 pada dimensi empathy, dan 0,888 pada dimensi tangibles. Maka, keseluruhan variabel pertanyaan dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.1.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pelanggan PBF PT. Elang Perkasa Madani ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi seperti berikut:

Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

| Karakteristik Responden | Σ | Persentase (%) |
|----------------------------------|-----------|-----------------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 14 | 14,3 |
| Perempuan | 84 | 85,7 |
| Jumlah | 98 | 100,0 |
| Jenis Fasilitas Kesehatan | | |
| Apotek | 88 | 89,8 |
| Klinik | 9 | 9,2 |
| Rumah Sakit | 1 | 1,00 |
| Jumlah | 98 | 100,0 |
| Jabatan/Posisi | | |
| Apoteker | 92 | 93,9 |
| Asisten Apoteker/TVK | 6 | 6,1 |
| Jumlah | 98 | 100,0 |
| Lama Bergabung | | |
| 3 Tahun | 16 | 16,3 |
| 4 Tahun | 18 | 18,4 |
| 5 Tahun | 23 | 23,5 |
| 6 Tahun | 41 | 41,89 |
| Jumlah | 98 | 100,00 |

Hasil penelitian karakteristik pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani menunjukkan dari 98 responden, sebanyak 85,7% merupakan perempuan, sebagian besar fasilitas kesehatan adalah apotek dengan persentase 89,8%. Sebanyak 93,9% responden adalah Apoteker, dan sebanyak 41,8% telah bergabung dengan PBF PT. Elang Perkasa Madani selama 6 tahun.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah dirangkum dan selanjutnya dianalisis untuk mengetahui secara deskriptif bagaimana responden menjawab setiap item. Penilaian dari responden ini menggunakan kriteria sebagai berikut (Rahmawati, 2022):

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Sehingga diperoleh batasan penilaian untuk setiap masing – masing item sebagai berikut (Rahmawati, 2022):

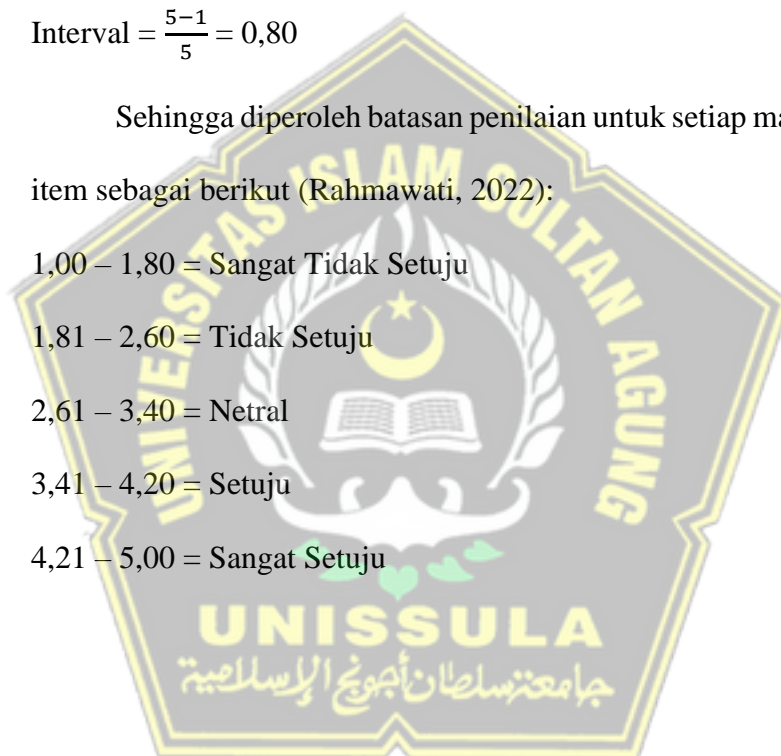
1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju

2,61 – 3,40 = Netral

3,41 – 4,20 = Setuju

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju



Frekuensi Jawaban Kuesioner Dimensi SERVQUAL

Tabel 4 Frekuensi responden Dimensi Reliability (Kehandalan)

| NO | Indikator | Penilaian Responden | | | | | | | | | | Rata-rata | | Kriteria |
|----|---|---------------------|---|--------|-----|-------|------|-------|------|--------|------|-----------|-------|---------------|
| | | STS (1) | | TS (2) | | N (3) | | S (4) | | SS (5) | | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| A1 | Obat yang dikirim sesuai dengan surat pesanan dan faktur | 0 | 0 | 2 | 2,0 | 10 | 10,2 | 41 | 41,8 | 45 | 45,9 | 4,32 | 86,33 | Sangat Setuju |
| A2 | Pengiriman dilakukan sesuai jadwal yang telah dijanjikan | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4,1 | 51 | 52 | 43 | 43,9 | 4,40 | 87,96 | Sangat Setuju |
| A3 | Pesanan CITO/urgent ditangani dengan cepat dan tepat | 0 | 0 | 3 | 3,1 | 16 | 16,3 | 41 | 41,8 | 38 | 38,8 | 4,16 | 83,27 | Setuju |
| A4 | Dokumen pendukung (faktur) lengkap dan sesuai isi pesanan | 0 | 0 | 2 | 2,0 | 8 | 8,2 | 53 | 54,1 | 35 | 35,7 | 4,23 | 84,69 | Sangat Setuju |
| A5 | PBF selalu memberikan informasi jika terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal pengiriman | 0 | 0 | 7 | 7,1 | 18 | 18,4 | 41 | 41,8 | 32 | 32,7 | 4,00 | 80,00 | Setuju |

Berdasarkan tabel 2. diketahui distribusi frekuensi jawaban responden pada setiap item pertanyaan dalam dimensi reliability.

Hasil penelitian menunjukkan empat indikator dalam dimensi reliability memiliki rata-rata nilai > 4,20 dengan kriteria sangat setuju dan satu indikator < 4,20 dengan kriteria setuju.

Tabel 5 Frekuensi responden Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

| NO | Indikator | Penilaian Responden | | | | | | | | | | Rata-rata | | Kriteria |
|----|--|---------------------|-----|--------|-----|-------|------|-------|------|--------|------|-----------|-------|---------------|
| | | STS (1) | | TS (2) | | N (3) | | S (4) | | SS (5) | | n | % | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | |
| B1 | Petugas PBF cepat dalam menanggapi permintaan atau pertanyaan pelanggan | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10,2 | 50 | 51,0 | 38 | 38,8 | 4,29 | 85,71 | Sangat Setuju |
| B2 | Keluhan pelanggan segera ditindaklanjuti dengan solusi yang memuaskan | 0 | 0 | 2 | 2,0 | 17 | 17,3 | 46 | 46,9 | 33 | 33,7 | 4,12 | 82,45 | Setuju |
| B3 | PBF menyediakan sarana komunikasi yang mudah diakses (telepon, WhatsApp, email) | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11,2 | 49 | 50,0 | 38 | 38,8 | 4,28 | 85,51 | Sangat Setuju |
| B4 | Petugas pengiriman segera memperbaiki kesalahan jika terdapat obat yang rusak atau tidak sesuai dengan surat pesanan maupun faktur | 1 | 1,0 | 0 | 0 | 15 | 15,3 | 46 | 46,9 | 46 | 36,7 | 4,18 | 83,67 | Setuju |

Berdasarkan tabel 3. diketahui distribusi frekuensi jawaban responden pada dimensi responsiveness. Hasil penelitian menunjukkan dua indikator dalam dimensi responsiveness memiliki rata-rata nilai > 4,20 dengan kriteria sangat setuju dan dua indikator < 4,20 dengan kriteria setuju.

Tabel 6 Frekuensi responden Dimensi Assurance (Jaminan)

| NO | Indikator | Penilaian Responden | | | | | | | | | | Rata-rata | | Kriteria |
|----|--|---------------------|---|--------|---|-------|------|-------|------|--------|------|-----------|-------|---------------|
| | | STS (1) | | TS (2) | | N (3) | | S (4) | | SS (5) | | n | % | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | |
| C1 | Petugas PBF bersikap sopan, ramah, dan profesional | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7,1 | 48 | 49 | 43 | 43,9 | 4,37 | 87,35 | Sangat Setuju |
| C2 | Obat dikirim dalam keadaan aman dan sesuai standar | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6,1 | 55 | 56,1 | 37 | 37,8 | 4,32 | 86,33 | Sangat Setuju |
| C3 | Petugas selalu memastikan obat yang dikirim memiliki masa kadaluwarsa dan nomor batch yang valid | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16,3 | 48 | 49,0 | 34 | 34,7 | 4,18 | 83,67 | Setuju |
| C4 | Pelanggan yakin terhadap keamanan dan keaslian obat yang dikirim oleh PBF | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12,2 | 54 | 55,1 | 32 | 32,7 | 4,20 | 84,10 | Setuju |
| C5 | PBF memiliki sistem administrasi dan pelayanan yang terpercaya | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12,2 | 52 | 53,1 | 34 | 34,7 | 4,22 | 84,49 | Sangat Setuju |

Berdasarkan tabel 4. diketahui distribusi frekuensi jawaban responden pada dimensi Assurance. Hasil penelitian menunjukkan tiga indikator dalam dimensi assurance memiliki rata-rata nilai $> 4,20$ dengan kriteria sangat setuju dan dua indikator $< 4,20$ dengan kriteria setuju.

Tabel 7 Frekuensi responden Dimensi Empathy (Empati)

| NO | Indikator | Penilaian Responden | | | | | | | | | | Rata-rata | | Kriteria |
|----|---|---------------------|---|----|-----|----|------|----|------|----|------|-----------|-------|---------------|
| | | STS | | TS | | N | | S | | SS | | n | % | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | |
| D1 | PBF memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi terbaik | 0 | 0 | 3 | 3,1 | 17 | 17,3 | 50 | 51,0 | 28 | 28,6 | 4,05 | 81,02 | Setuju |
| D2 | PBF memberikan kemudahan dalam prosedur pemesanan dan pengembalian barang | 0 | 0 | 1 | 1,0 | 12 | 12,2 | 47 | 48,0 | 38 | 38,8 | 4,24 | 84,90 | Sangat Setuju |
| D3 | PBF memberikan perhatian yang sama kepada semua pelanggan tanpa membedakan besar kecilnya pembelian | 0 | 0 | 1 | 1,0 | 16 | 16,3 | 48 | 49,0 | 33 | 33,7 | 4,12 | 82,45 | Setuju |
| D4 | Petugas PBF memberikan pelayanan dengan sikap peduli dan sopan | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8,2 | 49 | 50,0 | 41 | 41,8 | 4,34 | 86,73 | Sangat Setuju |

Berdasarkan tabel 5. diketahui distribusi frekuensi jawaban responden pada dimensi empathy. Hasil penelitian menunjukkan dua indikator dalam dimensi empathy memiliki rata-rata nilai $> 4,20$ dengan kriteria sangat setuju dan dua indikator $< 4,20$ dengan kriteria setuju.

Tabel 8 Frekuensi responden Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

| NO | Indikator | Penilaian Responden | | | | | | | | | | Rata-rata | | Kriteria |
|----|--|---------------------|---|----|---|----|------|----|------|----|------|-----------|-------|---------------|
| | | STS | | TS | | N | | S | | SS | | n | % | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | | | |
| E1 | Penampilan petugas pengiriman rapi dan bersih | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12,2 | 55 | 56,1 | 31 | 31,6 | 4,19 | 83,88 | Setuju |
| E2 | Kendaraan pengiriman dalam kondisi baik dan layak digunakan | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 19,4 | 49 | 49,0 | 31 | 31,6 | 4,12 | 82,45 | Setuju |
| E3 | Obat dikemas dengan rapi dan aman selama pengiriman | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10,2 | 59 | 60,2 | 29 | 29,6 | 4,19 | 83,80 | Setuju |
| E4 | Dokumen pengiriman (faktur) disusun dengan rapi dan mudah dibaca | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9,2 | 58 | 59,2 | 31 | 31,6 | 4,22 | 84,49 | Sangat Setuju |
| E5 | Kemasan luar dan label pengiriman sesuai standar dan bersifat informatif | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11,2 | 58 | 59,2 | 29 | 29,6 | 4,18 | 83,67 | Setuju |

Berdasarkan tabel 6. diketahui distribusi frekuensi jawaban responden pada dimensi tangibles. Hasil penelitian menunjukkan satu indikator dalam dimensi tangibles memiliki rata-rata nilai > 4,20 dengan kriteria sangat setuju dan empat indikator < 4,20 dengan kriteria setuju.

4.1.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif dan Indeks Kepuasan Responden Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tabel 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif Dimensi SERVQUAL

| Dimensi | n | Min. | Max. | Mean | Indeks (%) | Kategori |
|----------------|----|------|------|-------|------------|----------|
| Reliability | 98 | 12 | 25 | 21.11 | 84.44 | Tinggi |
| Responsiveness | 98 | 11 | 20 | 16.87 | 84.35 | Tinggi |
| Assurance | 98 | 15 | 25 | 21.30 | 85.20 | Tinggi |
| Empathy | 98 | 9 | 20 | 16.79 | 83.95 | Tinggi |
| Tangibles | 98 | 15 | 25 | 20.92 | 83.68 | Tinggi |

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori tinggi dengan nilai indeks pada dimensi reliability 84,44%; dimensi responsiveness 84,35%; dimensi assurance 85,20%; dimensi empathy 83,95%; dan dimensi tangibles 83,68%.

4.2 PEMBAHASAN

Agar mendapatkan hasil yang valid dan reliabel, maka dibutuhkan instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, kuesioner penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Hal ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner tersebut kepada 98 orang yang menjadi responden.

Uji validitas adalah uji untuk mengetahui seberapa tepat alat ukur tersebut mampu mengukur hal yang dimaksudkan. Dalam pengambilan keputusan, pertanyaan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Putri & Martha, 2019). Kuesioner ini terdiri dari 23 pertanyaan yang masing-masing mewakili dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Data yang ada diolah menggunakan SPSS V.25 dan kemudian diuji validitasnya. Nilai r_{hitung} dari hasil uji validitas dibandingkan dengan nilai r_{tabel} (0.198) (Fahriati *et al.*, 2024). Hasil uji

validitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam instrumen dianggap valid karena nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, kemudian dilakukan uji realibilitas. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Skala pengukuran yang reliabel biasanya memiliki nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.60 (Fahriati *et al.*, 2024). Hasil uji reliabilitas pertanyaan di setiap dimensi kuesioner menunjukkan angka 0.827 untuk dimensi reliabilitas, 0.778 untuk dimensi responsiveness, 0.833 untuk dimensi assurance, 0.826 untuk dimensi empathy, dan 0.888 untuk dimensi tangibles. Seluruh nilai tersebut memenuhi syarat > 0.60 , sehingga kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden (Pelanggan)

Responden dalam penelitian merupakan pelanggan PBF PT. Elang Perkasa Madani yang aktif melakukan transaksi pembelian selama enam bulan terakhir dengan frekuensi dua kali dalam seminggu. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 98 responden dengan tingkat respons sebesar 100%. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, jenis fasilitas kesehatan, jabatan atau posisi, dan lama bergabung menjadi pelanggan PBF PT. Elang Perkasa Madani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 85,7% responden berjenis kelamin perempuan. Hasil ini sejalan dengan riset nasional yang menyatakan bahwa sekitar 78% Apoteker di Indonesia merupakan perempuan,

khususnya pada sektor pelayanan langsung seperti apotek dan klinik (Meilianti *et al.*, 2022). Berdasarkan jenis fasilitas kesehatan, dari 98 responden sebanyak 89,8% berasal dari apotek. Hal ini sejalan dengan laporan tahunan Balai POM Surakarta tahun 2024 yang menunjukkan bahwa di wilayah Solo Raya terdapat 699 Apotek, jumlah yang paling banyak dibandingkan fasilitas kesehatan lainnya seperti rumah sakit, klinik, puskesmas, toko obat, dan Instalasi Farmasi Pemerintah (IFP) (BPOM Surakarta, 2024).

Berdasarkan posisi atau jabatan responden, sebanyak 93,9% merupakan Apoteker. Hal ini sejalan dengan penelitian Mizranita *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa Apoteker memiliki peran utama dalam pelayanan kefarmasian dan bertanggung jawab terhadap pengambilan keputusan klinis, sedangkan Asisten Apoteker atau Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK) bekerja di bawah supervisi Apoteker dan menangani tugas-tugas teknis.

Penelitian ini menetapkan kriteria inklusi responden yang telah menjadi pelanggan PBF PT. Elang Perkasa Madani minimal selama tiga tahun. Kriteria ini ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang cukup, sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih stabil dan objektif terhadap layanan distribusi obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 41,8% responden telah bergabung selama enam tahun. Lama hubungan kerjasama ini mencerminkan pengalaman jangka panjang pelanggan dalam berinteraksi dengan PBF, sehingga persepsi pada layanan distribusi obat menjadi lebih konsisten. Durasi hubungan pelanggan sebagai indikator loyalitas dan pengalaman layanan

diketahui berpengaruh terhadap komitmen dan kepuasan pelanggan (Akbar *et al.*, 2025).

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini digunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang memiliki kelebihan dibandingkan metode lainnya. Metode ini membantu mengetahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) untuk setiap kebutuhan yang diinginkan. Selain itu, metode ini juga memungkinkan pemahaman tentang harapan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, dapat diketahui atribut mana yang perlu diperbaiki lebih lanjut. Metode SERVQUAL telah menjadi acuan dalam mengevaluasi berbagai dimensi kualitas pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa metode ini cocok digunakan dalam berbagai situasi layanan. Kuesioner SERVQUAL dapat dianggap dapat diandalkan, artinya pertanyaan dalam kuesioner tersebut diartikan secara sama oleh orang-orang yang berbeda (Winarno & Absor, 2017).

Sedangkan untuk kekurangan dari metode SERVQUAL yaitu metode ini hanya bisa menerjemahkan atribut pada layanan perusahaan ke dalam *Service Quality*, sehingga memerlukan metode perhitungan untuk mengolah hasil penilaian dari pelanggan (Prayudha *et al.*, 2021).

Dimensi Reliability atau Keandalan

Dimensi reliability menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara tepat dan akurat (Sinollah & Masruro, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks dimensi reliability sebesar 84,44% yang berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan responden sangat setuju bahwa PBF mengirimkan obat sesuai dengan surat pesanan dan faktur. Hal ini terjadi karena PBF sudah menerapkan sistem pemeriksaan ulang sebelum mengirimkan obat (*double checking*), sehingga kesalahan dalam jenis atau jumlah obat dapat dikurangi. Kesesuaian ini sangat penting dalam sistem distribusi farmasi karena terkait langsung dengan keselamatan pasien dan kepercayaan pelanggan. Agar mutu tetap terjaga, PBF harus terus melakukan audit internal dan mengubah sistem pencocokan pesanan ke bentuk digital (Fadillah *et al.*, 2025).

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani sangat setuju bahwa PBF melakukan layanan pengiriman sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Ketepatan jadwal sangat penting untuk memastikan pelayanan di fasilitas kesehatan tetap berjalan. Hal ini perlu dijaga dan ditingkatkan, faktor-faktor eksternal seperti jarak pengiriman atau kendala operasional harus dicegah. PBF perlu menerapkan pemantauan ketepatan waktu dan sistem pengingat apabila terjadi keterlambatan.

PBF PT Elang Perkasa Madani mendapatkan respons jawaban setuju terhadap pernyataan bahwa pesanan CITO/urgent ditangani dengan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan CITO sudah cukup baik, tetapi masih perlu diperbaiki dalam hal kecepatan respon. Pelayanan CITO membutuhkan sistem prioritas dalam pengiriman dan koordinasi yang lebih cepat dibanding pesanan regular, serta kerja sama antara bagian administrasi, gudang, dan pengiriman. Perbaikan dapat dilakukan dengan mengikuti SOP khusus pesanan CITO dan berkomunikasi langsung, sehingga waktu respons menjadi lebih konsisten dan teratur (Setiawan *et al.*, 2022).

Pernyataan yang menyatakan bahwa PBF memberikan layanan distribusi berupa kelengkapan dokumen pendukung (faktur) dan sesuai dengan isi pesanan, menunjukkan responden menjawab sangat setuju, yang berarti proses administrasi PBF PT Elang Perkasa Madani berjalan dengan tertib. Dokumen faktur yang lengkap sangat penting untuk menjaga tanggung jawab PBF dan membangun kepercayaan pelanggan. Untuk memastikan tetap konsisten, PBF PT Elang Perkasa Madani dapat menggunakan sistem digital agar kesalahan yang dilakukan secara manual dapat dikurangi (Fadillah *et al.*, 2025).

Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa mereka setuju jika PBF selalu memberikan informasi terkait keterlambatan atau perubahan jadwal pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi keterlambatan belum sepenuhnya konsisten. Komunikasi yang baik dapat mengurangi kepuasan pelanggan akibat keterlambatan pengiriman. Transparansi informasi sangat memengaruhi persepsi kepuasan pelanggan.

PBF PT Elang Perkasa Madani harus menetapkan standar komunikasi mengenai keterlambatan maksimal sebelum waktu pengiriman.

Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2018), dimensi reliability memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang tepat dan teratur. Perusahaan perlu konsisten dan cepat dalam melakukan peningkatan layanan agar bias memenuhi harapan pelanggan.

Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap

Dimensi responsiveness menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap melalui peran karyawan yang responsif (Herani & Mashabai, 2023). Nilai indeks dimensi responsiveness sebesar 84,35% menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan puas terhadap daya tanggap petugas PBF PT. Elang Perkasa Madani.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani menjawab sangat setuju bahwa petugas PBF cepat dalam menanggapi permintaan atau pertanyaan pelanggan, yang menunjukkan daya tanggap petugas sangat baik. Kecepatan respon sangat dipengaruhi oleh sistem komunikasi internal dan jumlah SDM perusahaan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, PBF PT Elang Perkasa Madani perlu menetapkan standar waktu respon maksimal terhadap pelanggan (misalnya <15 menit), sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan setuju pada pernyataan keluhan segera ditindaklanjuti dengan solusi yang memuaskan. Hal ini mengindikasikan terdapat beberapa solusi dari PBF yang belum dapat menangani keluhan pelanggan. Penanganan keluhan PBF PT Elang Perkasa Madani menunjukkan sistem *complaint handing* sudah berjalan, tetapi belum maksimal. Perlu dilakukan dokumentasi keluhan berbasis sistem agar tidak terjadi pengulangan kasus dan keluhan dapat ditangani dengan solusi yang lebih baik.

Pernyataan bahwa PBF menyediakan sarana komunikasi (telepon, WhatsApp, email) yang mudah diakses mendapatkan penilaian sangat setuju dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa PBF telah menyediakan media komunikasi dua arah yang memadai. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PBF PT Elang Perkasa Madani dapat menerapkan pemesanan obat melalui sistem digital.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani setuju bahwa petugas segera memperbaiki kesalahan pengiriman. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab dan komitmen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PBF sudah cukup baik. Namun, perusahaan perlu adanya SOP terkait perbaikan atau retur yang lebih terstruktur agar waktu perbaikan kesalahan dalam pengiriman dapat dilakukan secepat mungkin.

Hasil penelitian pada dimensi responsiveness sejalan dengan penelitian Istiqomah (2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi obat, terutama dari kecepatan, ketepatan, dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, PBF PT Elang Perkasa Madani perlu mempertahankan serta melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek penanganan keluhan agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara optimal.

Dimensi Assurance atau Jaminan

Dimensi assurance adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan pelanggan melalui kompetensi petugas, sikap profesional, kemampuan komunikasi, serta keandalan pelayanan (Ursula, 2024). Berdasarkan hasil penelitian, nilai indeks dimensi assurance sebesar 85,20% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi. Sesuai dengan penelitian Widyaningrum *et al.*, (2023), bahwa jaminan atau rasa aman yang diberikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani memberikan penilaian sangat setuju terkait sikap sopan, ramah, dan professional petugas. Sikap ramah dan sopan meningkatkan persepsi kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Agar kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan kualitas layanan dapat

ditingkatkan, maka PBF PT Elang Perkasa Madani tetap perlu melakukan evaluasi pelatihan pelayanan secara berkala.

Pernyataan bahwa PBF PT Elang Perkasa Madani melakukan pengiriman obat dalam keadaan aman dan sesuai standar mendapatkan penilaian sangat setuju dari responden. Hal ini menunjukkan penerapan standar distribusi yang baik. Layanan ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan agar kepuasan serta loyalitas pelanggan tetap terjaga. Kondisi tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pemantauan suhu dan kondisi kendaraan distribusi agar mutu obat tetap terjamin.

Hasil penelitian menunjukkan pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani menjawab setuju terhadap pernyataan bahwa petugas selalu memastikan obat yang dikirim memiliki masa kadaluwarsa dan nomor batch yang valid. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelanggan menilai proses pemeriksaan mutu sebelum pengiriman sudah berjalan dengan baik. Nomor batch dan masa kadaluwarsa merupakan bagian penting dalam sistem penelusuran (*traceability*). Namun, karena penilaian responden belum maksimal, maka perusahaan perlu melakukan perbaikan dengan melakukan pengecekan ganda (*double check*) sebelum pengiriman serta memastikan informasi batch dan kadaluwarsa dicantumkan secara lebih jelas pada dokumen pengiriman.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani setuju bahwa yakin terhadap keamanan dan keaslian obat yang dikirim. Hal ini menandakan bahwa pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap legalitas dan mutu produk yang didistribusikan oleh PBF. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan menjaga konsistensi kualitas pelayanan agar persepsi keamanan dan keaslian obat semakin baik oleh pelanggan.

PBF memiliki sistem administrasi dan pelayanan yang terpercaya, pernyataan tersebut mendapatkan penilaian sangat setuju dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap sistem pengelolaan pesanan, pencatatan, dan pelayanan yang diberikan. Kepercayaan dari pelanggan dapat diartikan bahwa administrasi telah berjalan secara sistematis, akurat, dan kesalahan minimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian pada dimensi assurance sejalan dengan penelitian Suzalin *et al.*, (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan perusahaan dalam menanamkan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dimensi assurance menjadi salah satu kekuatan utama PBF PT Elang Perkasa Madani dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Selain itu, peningkatan konsistensi pada aspek pemeriksaan mutu dan transparansi tetap diperlukan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Dimensi Empathy atau Empati

Dimensi empathy berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik dengan pelanggan, melalui perhatian, kepedulian, sikap simpatik, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (Fachri, 2024). Berdasarkan hasil penelitian, nilai indeks dimensi empathy sebesar 83,95% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Lubis (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani memberikan penilaian setuju bahwa PBF memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi terbaik. Hal ini mengindikasikan adanya komunikasi dan interaksi yang baik antara PBF dan pelanggan. Namun, perusahaan perlu melakukan perbaikan agar kepuasan pelanggan mendapatkan penilaian yang maksimal. PBF dapat melakukan evaluasi kebutuhan pelanggan secara berkala atau menyediakan layanan konsultasi agar solusi yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa PBF memberikan kemudahan dalam prosedur pemesanan dan pengembalian barang, yang menunjukkan layanan distribusi obat di PBF PT Elang Perkasa Madani dinilai mudah dan tidak berbelit. Kemudahan

prosedur ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena dapat menghemat waktu dan tenaga.

Pernyataan bahwa PBF memberikan perhatian yang sama kepada semua pelanggan mendapatkan penilaian setuju dari responden. Sikap non-diskriminatif ini sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang. Agar mendapatkan penilaian kepuasan pelanggan yang maksimal, PBF PT Elang Perkasa Madani perlu memastikan konsistensi pelayanan agar seluruh pelanggan merasakan tingkat perhatian yang sama, tanpa perbedaan prioritas yang mana salah satunya berdasarkan besarnya pembelian.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani memberikan penilaian sangat setuju terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan dengan sikap peduli dan sopan. Artinya pelanggan menilai sikap petugas sangat baik dan menunjukkan empati. Sikap peduli dan sopan merupakan bagian penting dari dimensi empathy dalam kualitas layanan. Pelayanan yang positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan yang profesional. Pelayanan yang diberikan oleh PBF perlu dipertahankan melalui pelatihan dan pembinaan SDM secara berkala.

Secara keseluruhan, hasil penelitian pada dimensi empathy sejalan dengan Fachri (2024) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat terjaga melalui pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga tercipta hubungan emosional yang positif. Selain itu, Novaryatiin (2018) menyatakan bahwa perusahaan wajib memberikan pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh pelanggan sebagai bentuk profesionalisme.

Dimensi Tangibles atau Bukti Fisik

Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas, peralatan, sarana pendukung, serta penampilan petugas pelayanan (Pulungan *et al.*, 2023). Bukti fisik membentuk kesan pertama pelanggan terhadap profesionalisme dan kualitas layanan perusahaan (Mahmudin, 2022). Berdasarkan hasil penelitian, nilai indeks dimensi tangibles sebesar 83,68% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Malinta *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik layanan yang memadai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani memberikan penilaian setuju terhadap pernyataan bahwa penampilan petugas pengiriman rapi dan bersih. Penampilan rapi dan bersih merupakan bagian dari dimensi tangibles yang memengaruhi persepsi pelanggan pada profesionalisme perusahaan. Namun, PBF dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan standar kerapian petugas melalui penggunaan seragam yang lebih representatif dan pengawasan rutin terhadap penampilan petugas.

Pernyataan bahwa kendaraan pengiriman dalam kondisi baik dan layak digunakan mendapatkan penilaian setuju dari responden. Artinya kendaraan distribusi dinilai dalam kondisi cukup baik. Kendaraan yang layak sangat penting untuk menjaga mutu dan keamanan obat selama proses distribusi. Oleh karena itu, PBF perlu melakukan pemeliharaan dan pemeriksaan kendaraan secara berkala serta memastikan kesesuaiannya dengan standar distribusi obat yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden setuju terhadap pernyataan bahwa obat yang dikirim dikemas dengan rapi dan aman, sehingga layanan pengemasan obat di PBF PT Elang Perkasa Madani dinilai sudah cukup baik. Pengemasan yang aman mencegah kerusakan fisik maupun penurunan mutu selama proses distribusi. Namun, peningkatan kualitas bahan kemasan dan sistem proteksi tambahan dapat dipertimbangkan agar kepuasan pelanggan meningkat.

Penilaian pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani terhadap pernyataan dokumen pengiriman (faktur) disusun dengan rapi dan mudah dibaca adalah sangat setuju. Artinya dokumen pengiriman dinilai sangat jelas dan tertata rapi. Kerapian dokumen memudahkan proses verifikasi serta mengurangi potensi kesalahan administrasi. Sistem dokumentasi yang baik mencerminkan profesionalisme dan ketertiban manajemen distribusi. Hal ini perlu dipertahankan dengan standar operasional yang konsisten.

Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani menilai setuju pada pernyataan kemasan luar dan label pengiriman sesuai standar dan bersifat informatif. PBF perlu melakukan peningkatan kualitas layanan terutama terkait informasi pada label, seperti kode, identitas produk, serta penandaan khusus jika diperlukan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan.

Nilai indeks dimensi tangibles termasuk ke dalam nilai indeks terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pelanggan terhadap aspek fisik belum sepenuhnya optimal dibandingkan dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut Wardany & Febrinasari (2025), bukti fisik pelayanan yang tidak memadai dapat membentuk persepsi negatif pelanggan dan berdampak pada citra perusahaan distribusi farmasi (PBF). Oleh karena itu, PBF perlu menjadikan dimensi tangibles sebagai prioritas perbaikan melalui peningkatakan standar penampilan petugas, pemeliharaan kendaraan distribusi secara berkala, peningkatan kualitas kemasan, serta dokumen pengiriman.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan diperoleh bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berada pada kategori tinggi, dengan nilai indeks reliability sebesar 84,44%, responsiveness sebesar 84,35%, assurance sebesar 85,20%, empathy sebesar 83,95%, dan tangibles sebesar 83,68%. Dimensi assurance merupakan dimensi dengan nilai indeks tertinggi, sedangkan dimensi tangibles memiliki nilai indeks terendah dibandingkan dimensi lainnya. Secara keseluruhan pelanggan merasa puas pada layanan distribusi obat yang diberikan oleh PBF PT Elang Perkasa Madani.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan evaluasi dan perbaikan, terutama terkait ketepatan pengiriman pada kondisi tertentu (CITO), penyampaian informasi keterlambatan pengiriman, mekanisme penanganan keluhan, jaminan keamanan dan keaslian obat, serta aspek bukti fisik pelayanan seperti

kelayakan kendaraan pengiriman dan keamanan kemasan obat. Oleh karena itu, PBF PT Elang Perkasa Madani perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem layanan distribusi, komunikasi layanan, penanganan keluhan pelanggan, serta sarana pendukung distribusi agar kualitas layanan semakin meningkat dan kepuasan pelanggan dapat terus dipertahankan. Upaya ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta mendukung daya saing PBF dalam industri distribusi farmasi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di satu Pedagang Besar Farmasi (PBF), yaitu PT Elang Perkasa Madani, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke PBF lain. Selain itu, penelitian ini belum sepenuhnya menganalisis kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan, sesuai dengan konsep SERVQUAL secara utuh. Oleh karena itu, hasil penelitian bersifat deskriptif dalam menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi terhadap layanan distribusi obat yang diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden yang menggunakan layanan distribusi obat dari PBF PT Elang Perkasa Madani menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan adalah Apoteker, berjenis kelamin perempuan, dan berasal dari fasilitas kesehatan berupa apotek. Mayoritas responden memiliki masa kerja sama yang sudah cukup lama yaitu selama enam tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden sudah lama menggunakan layanan distribusi obat, sehingga persepsi dan penilaian mereka tentang kualitas layanan mencerminkan pengalaman layanan yang konsisten.
- b. Pelanggan PBF PT Elang Perkasa Madani sangat puas dengan layanan distribusi obat, terlihat dari nilai indeks kepuasan di semua dimensi SERVQUAL yang masuk dalam kategori tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa urutan dimensi yang memiliki nilai indeks dari paling tinggi adalah dimensi assurance 85,20%, dimensi reliability 84,44%, dimensi responsiveness 84,35%; dimensi empathy 83,95%, dan dimensi tangibles 83,68%.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi PBF PT Elang Perkasa Madani

PBF PT Elang Perkasa Madani diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan distribusi obat yang telah berada pada kategori tinggi dalam hal kepuasan pelanggan di seluruh dimensi SERVQUAL. Selain itu, perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara konsisten, khususnya pada dimensi tangibles yang berkaitan dengan kelayakan kendaraan pengiriman serta kerapian dan keamanan kemasan obat, agar mutu pelayanan distribusi obat dapat semakin meningkat dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya sebaiknya mencoba metode penelitian yang membandingkan tingkat kepuasan pelanggan sebelum dan setelah evaluasi serta perbaikan layanan. Selain itu, penelitian bisa diperluas dengan menambah jumlah responden atau melibatkan lebih banyak wilayah penelitian, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kualitas layanan distribusi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustya, A. W., Suwarni, S., Wulandari, R., Toyo, E. M., Caesar, D. L., & Chairunnisa, I. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi PBF Alat Kesehatan di PT Penta Valent Semarang dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 2(3), 86–96. <https://doi.org/Vol 02 No 03>
- Agustyani, V., Utami, W., Sumaryono, W., Athiyah, U., & Rahem, A. (2017). *Evaluasi Penerapan CDOB sebagai Sistem Penjaminan Mutu pada Sejumlah PBF di Surabaya*. 70–76. <https://doi.org/ISSN 1693-1831>
- Akbar, A. S., Iriani, S. S., & Sanaji. (2025). A Systematic Literature Review on the Effectiveness of GeoGebra in Mathematics Education in the Digital Era. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen, Dan Keuangan*, 9(2), 107–128. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v9n2.p107-128>
- BPOM RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 tentang Pedagang Besar Farmasi*. 3(1), 1–8. <http://doi.org/10.1080/16070658.2018.1448503%0Awww.udsspace.uds.edu.gh%0Ahttps://doi.org/10.1080/20469047.2017.1409453%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.heliyon.2017.e00298%0Ahttp://www.gainhealth.org/wp-content/uploads/2018/03/Ghana-Development-of-Food-based>
- BPOM RI. (2019). Tentang Pedoman Teknis Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia No 9 Tahun 2019 Cara Distribusi Obat yang Baik. *Badan Pengawas Obat Dan Makanan*, 53, 1689–1699.
- BPOM RI. (2025). *Peraturan BPOM Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik*. 1–96.
- BPOM Surakarta. (2024). Laporan Tahunan 2024 BPOM di Surakarta. *BPOM RI*, 1–222.
- Brahmono, U. A., Saragi, S., & Andayani, N. (2023). Hubungan Lama Kerjasama Terhadap Kepercayaan Pelanggan PBF Bina Prima Sejati. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 5(1), 120–132. <https://doi.org/10.33759/jrki.v5i1.324>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Fachri, M. (2024). Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87–98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Fadillah, W. N., Heriani, & Wijayanti, S. (2025). Gambaran Penerapan Cara Distribusi Obat yang Baik di Pedagang Besar Farmasi “X” Kota Tarakan. *Journal Borneo Science Technology and Health Journal*, 5(1), 24–32.
- Fathnin, F. H., Sunandar, A. S., & Mumpuni, W. D. (2023). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah. *Indonesian Journal of Medical and Pharmaceutical Science*, 2(1), 12–20.
- Herani, E. C., & Mashabai, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Rekayasa Proses Dan Industri Terapan*, 1(3), 01–10. <https://doi.org/10.59061/repit.v1i3.308>
- Istiqomah, N. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Demam Berdarah Dengue terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rawat Inap RSUD Brebes. *Politeknik Harapan Bersama*, 1–48.
- Lubis, S. Y. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Dana (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *UMSU*.

- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22–41.
- Malinta, A., Wolok, T., & Abdussamad, Z. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Q Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 138–142.
- Meilianti, S., Smith, F., Kristianto, F., Himawan, R., Ernawati, D. K., Naya, R., & Bates, I. (2022). A national analysis of the pharmacy workforce in Indonesia. *Human Resources for Health*, 20(71), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12960-022-00767-4>
- Mizranita, V., Sim, T. F., Sunderland, B., Parsons, R., & Hughes, J. D. (2021). Pharmacists' and pharmacy technicians' scopes of practice in the management of minor ailments at community pharmacies in indonesia: A cross-sectional study. *Pharmacy Practice*, 19(2), 2295–2295. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2021.2.2295>
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Dua, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2168–2176.
- Rahmah., Pertiwi, Ajeng Dian., Idawati, Sri., & Utami, E. F. (2021). Evaluasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) di PBF PT. Intermedikaraya Mataram pada Tahun 2020. *Pharmaceutical & Tradisional Medicine*, 5(April), 44–51. <https://doi.org/10.33651/ptm.v5i1.606>
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 1–14.
- Sammulia, S. F., Gusmali, D. M., Rachdiati, H., Jani, I., & Oktavianti, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Kimia Farma Batam Center. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.61132/obat.v1i4.238>
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sri Rachmayanti Apriliya, Badar Mawarni, & Wulandari Chintia. (2023). Gambaran Pelaksanaan Penyimpanan Cara Distribusi Obat. *Gambaran Pelaksanaa Penyimpanan Cara Distribusi Obat Yang Baik Dan Benar*, 1(2), 21–21.
- Sukma, Brilian Catur., & Murwanto, H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300–309. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7171>
- Sutiswa, S. I. (2023). Farmasetika Dasar. In R. R. Mardiana (Ed.), *Farmasetika Dasar* (I). CV. Eureka Media Aksara.
- Ursula, F. B. (2024). *Studi Mengenai Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro* (pp. 138–149). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/28407/16941>
- Wardany, N. A., & Febrinasari, N. (2025). Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PBF X Purwokerto Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 3(1), 61–72.
- Widyaningrum, N., Tanjung, A. S., Arief, T. A., & Oktasari, M. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Kandungan Berbasis Syariah di Apotek Siroto Semarang. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16510–16516.

- Wijaya, Meilyanie., & Chan, A. (2025). Evaluasi Pelaksanaan Cara Distribusi Obat di PBF Rajawali Nusindo. *Journal of the Pharmaceutical World*, 2(3), 148–159.
- Yusuf, B., & Avanti, C. (2020). Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dan Implementasinya oleh Pedagang Besar Farmasi (PBF) di Kota Banjarmasin-Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Pharmascience*, 7(2), 58. <https://doi.org/10.20527/jps.v7i2.8992>

