

Pengaruh *Home Visit* terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Palasari Sumedang

Ahmad Azrul Zuniarto¹, Subagja¹, Sarah Nurhasanah^{1*}, Retno T Sundari¹, Siti Pandanwangi¹

Artikel Penelitian

Abstract: In the context of service of pharmaceutical at pharmacy, patients satisfaction is a pleasure feeling appearing in someone's body after getting service taken directly. The analysis of customer's satisfaction is based on five dimensions of service quality, which are among others responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible. The purpose of the research was to find out the influence of home visit activity toward the customer's satisfaction at Palasari pharmacy Sumedang and the satisfaction level of customer's satisfaction before and after the home visit activity. This research was a quantitative one where the independent variable was home visit whereas the dependent variable was the customer's satisfaction at Palasari pharmacy Sumedang. The technic of sample taking was total sampling. The samples used in the research were 34 respondents, they were the PRB patients from Palasari pharmacy at Ganeas district who never take the medicine regularly. The research instruments used in the research was questionnaire of customer's satisfaction. The results of the study with a questionnaire on the level of consumer satisfaction at Palasari Sumedang Pharmacy before the home visit and after the home visit experienced an increase in percentage results from 75.4% to 81.5% and a simple linear regression test showed that there was an effect of home visits on satisfaction consumer Pharmacy Palasari Sumedang with a value sig. 0.000. Results study show that Home visits are influential to satisfaction consumer Pharmacy Palasari Sumedang with level satisfaction consumers 75.4 % increase to 81.5%.

Keywords: customer's satisfaction, home visit influence, pharmacy

¹ Fakultas Farmasi Universitas YPIB, Jl. Perjuangan No. 07, Kesambi, Kota Cirebon

Korespondensi:

Sarah Nurhasanah
sarahnurhasanah06@gmail.com



Abstrak: Dalam konteks pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang dan tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum dan sesudah *home visit*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *home visit* dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *total sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 34 responden yaitu pasien Program Rujuk Balik (PRB) dari Apotek Palasari Sumedang di Kecamatan Ganeas yang tidak rutin mengambil obat. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner kepuasan konsumen. Hasil penelitian dengan kuesioner tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum *home visit* dan sesudah *home visit* mengalami kenaikan hasil persentase dari 75,4% menjadi 81,5% dan uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang dengan nilai sig. 0,000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *home visit* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang dengan tingkat kepuasan konsumen 75,4% meningkat menjadi 81,5%.

Kata kunci: kepuasan konsumen, pengaruh *home visit*, apotek

Pendahuluan

Pada era globalisasi sekarang ini, kondisi persaingan usaha sangat kompetitif. Bahkan pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada konsumen, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan konsumen, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Kepuasan konsumen senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya bidang farmasi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis farmasi yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya (1).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan akan puas. Dimana ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), kehandalan pelayanan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) adalah lima dimensi yang menjadi tolak ukur perusahaan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang dimiliki (1).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Fungsi apotek adalah sebagai tempat pengabdian profesi apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, dan sebagai sarana farmasi untuk melakukan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat dan sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata (2).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan

konsumen adalah dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (3).

Home visit atau kunjungan rumah adalah kedatangan petugas kesehatan ke rumah pasien untuk lebih mengenal kehidupan pasien dan atau memberikan pertolongan kedokteran sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pasien (4). Indini Putri menjelaskan bahwa *home visit* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan ke rumah warga dan dapat memberikan pertolongan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pasien baik berupa sosialisasi, penyuluhan dan memberikan tindakan perawatan (5).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh *Home Visit* Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Palasari Sumedang".

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (6). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Palasari Sumedang dari Kecamatan Ganeas yang tidak rutin mengambil obat yang memenuhi kriteria inklusi. Pada penelitian ini tidak dilakukan teknik pengambilan sampel, karena semua populasi dijadikan sebagai sampel (*total sampling*) yaitu pasien Program Rujuk Balik (PRB) dari Apotek Palasari Sumedang di Kecamatan Ganeas yang tidak rutin mengambil obat sebanyak 34 responden.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

No	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
1	Pasien Program Rujuk Balik (PRB) yang tidak rutin mengambil obat.	Pasien yang mengalami kesulitan berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan.
2	Pasien yang bersedia menjadi responden untuk dilakukan <i>home visit</i> dan mengisi <i>Informed Consent</i> .	Pasien yang rutin mengambil obat.

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti, yaitu variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variable dependen). Variabel bebas pada penelitian ini adalah *home visit*. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang dan tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum dan sesudah *home visit*. Penelitian dilakukan di Kecamatan Ganeas dan Apotek Palasari Sumedang pada bulan Februari – April 2022 dengan mengambil data pasien PRB (Program Rujuk Balik) yang tidak rutin mengambil obat pada aplikasi BPJS Kesehatan. Program Rujuk Balik (PRB) adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang yang dilaksanakan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atas rekomendasi/rujukan dari dokter spesialis/sub spesialis yang merawat (7).

Penelitian dilakukan setelah mendapatkan surat perizinan penelitian dari Kecamatan Ganeas. Hasil skrining data sampel sesuai kriteria inklusi didapat sampel dengan jumlah 34 responden.

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas kuesioner dilakukan pada 30 orang pasien PRB (Program Rujuk Balik) diluar responden yang digunakan dalam penelitian. Total pernyataan yang di uji menggunakan SPSS versi 25 sebanyak 15 pernyataan dan hasil yang

didapat adalah semua pernyataan dinyatakan valid karena $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,361). Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 25 terhadap kuesioner diperoleh nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,942. Menurut Triton, tingkat reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* dapat diukur berdasarkan skala 0 sampai 1, dimana kuesioner dianggap reliabel jika *Cronbach's Alpha* > 0,6 (8). Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel karena hasil uji reliabilitas memenuhi kriteria, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Karakteristik Pasien

Ada 6 karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis kepesertaan, lama kepesertaan dan jenis penyakit.

Dalam penelitian ini responden yang tidak rutin mengambil obat sebagian besar berusia 45-65 tahun, hal ini disebabkan karena pada usia tersebut masih dalam usia produktif sehingga beberapa pasien tidak sempat untuk mengambil obat. Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan, hal ini disebabkan karena sibuk dalam mengurus rumah tangga karena sebagian besar responden terdiri dari IRT (Ibu Rumah Tangga) dan keterangan yang paling banyak diberikan oleh responden ketika mereka tidak mengambil obat disebabkan karena jarak yang jauh untuk mengambil obat ke apotek. Berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar adalah lulusan SD, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi kepatuhan minum obat sehingga rutin mengambil obat

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Pernyataan	Hasil	Keterangan
1.	Petugas mampu memberikan informasi terkait obat (cara pakai obat, kandungan obat, dosis obat, cara penyimpanan obat).	0,853	Valid
2.	Petugas mampu memberikan solusi untuk permasalahan yang dirasakan konsumen.	0,808	Valid
3.	Petugas mampu memberikan tanggapan terhadap keluhan konsumen.	0,835	Valid
4.	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat sekitar 5-10 menit	0,813	Valid
5.	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti konsumen.	0,545	Valid
6.	Kemudahan prosedur administrasi menebus obat di apotek.	0,545	Valid
7.	Ketersediaan semua obat dalam resep yang ditanggung BPJS Kesehatan.	0,597	Valid
8.	Petugas peduli terhadap kebutuhan konsumen tanpa memandang status konsumen (Pasien Umum / BPJS).	0,601	Valid
9.	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan ketika melayani konsumen.	0,726	Valid
10.	Petugas menyarankan rujukan kepada dokter apabila diperlukan.	0,693	Valid
11.	Lokasi apotek mudah dijangkau atau strategis.	0,663	Valid
12.	Tempat penyerahan obat nyaman untuk melakukan komunikasi.	0,813	Valid
13.	Ruang tunggu pelayanan farmasi nyaman (ada tempat duduk dan fasilitas penunjang lainnya).	0,853	Valid
14.	Ruangan pelayanan farmasi bersih dan rapi.	0,883	Valid
15.	Petugas selalu memperhatikan kerapian dan kebersihan diri.	0,883	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
15	0,942	Reliabel

Tingkat Pendidikan dapat mempengaruhi pengetahuan seberapa pentingnya mengkonsumsi obat secara rutin pada pasien yang memiliki penyakit kronis. Selain itu, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kesehatannya (9).

Berdasarkan jenis kepesertaan pasien yang tidak rutin mengambil obat hampir semua pasien dengan jenis kepesertaan PBI yang artinya pasien tersebut kurang mampu, sehingga pasien tersebut tidak rutin mengambil obat karena jarak yang jauh dengan apotek harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk biaya transportasi ke apotek. Berdasarkan lama kepesertaan yaitu 1-3 tahun, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin lama seseorang mengkonsumsi obat-obatan maka akan semakin berkurang kepatuhan

minum obat, sehingga pasien tidak rutin mengambil obat. Berdasarkan jenis penyakit yang paling banyak adalah penderita penyakit jantung, hipertensi dan diabetes. Hal tersebut dikarenakan pasien dengan penyakit jantung, hipertensi dan diabetes mellitus sering tidak menyadari gejala yang timbul pada saat tekanan darah tinggi ataupun kadar gula tinggi yang menyebabkan kepatuhan minum obat pada pasien tersebut rendah, sehingga tidak rutin mengambil obat.

Tingkat Kepuasan Konsumen

Hasil kuesioner tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum dan sesudah *home visit* dapat dilihat pada **Tabel 10**.

Tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum *home visit* adalah 75,4% termasuk dalam kategori "Puas" dan sesudah

home visit adalah 81,5% termasuk dalam kategori “Sangat Puas”.

Pada dimensi kehandalan pelayanan (*reliability*) didapat rata-rata kategori kepuasan konsumen sebelum *home visit* 74,3% termasuk dalam kategori “Puas”, yang terdiri dari 2 pernyataan masing-masing termasuk dalam kategori puas dan sesudah *home visit* 83,8% termasuk dalam kategori “Sangat Puas” yang terdiri dari pernyataan no.1 termasuk dalam kategori sangat puas dan pernyataan no.2 termasuk dalam kategori puas. Perusahaan harus dapat mewujudkan ekspektasi dari apa yang pelanggan inginkan. Sehingga pelayanan yang perusahaan sajikan haruslah dapat pelanggan andalkan dan sesuai dengan yang mereka inginkan (9).

Pada dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) didapat rata-rata kategori kepuasan konsumen sebelum *home visit* 76,8% termasuk dalam kategori “Puas”, yang terdiri dari 2 pernyataan masing-masing termasuk dalam kategori puas dan sesudah *home visit* 81,6% termasuk dalam kategori “Sangat Puas” yang terdiri dari pernyataan no.1 termasuk dalam

kategori puas dan pernyataan no.2 termasuk dalam kategori sangat puas. Perusahaan harus dapat bertanggung jawab akan pelayanannya dan merespon para pelanggan dengan cepat tanggap namun sesuai dengan apa yang mereka harapkan (9). Seperti halnya dalam mengisi obat resep di apotek, kita harus cepat tanggap dalam melayaninya tetapi harus tetap teliti agar keselamatan pasien tidak terabaikan dan pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada dimensi jaminan (*assurance*) didapat rata-rata kategori kepuasan konsumen sebelum *home visit* 75% dan sesudah *home visit* 80,1% termasuk dalam kategori “Puas”, yang terdiri dari 3 pernyataan masing-masing termasuk dalam kategori puas kecuali pada pernyataan no.5 sesudah *home visit* termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Perusahaan haruslah dapat memberikan jaminan atau kepastian kepada para pelanggan agar mereka tidak merasa khawatir dan percaya akan produk dan jasa yang perusahaan tawarkan. Sehingga, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang dapat mewujudkan hal tersebut (9).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
36 – 44	1	3
45 – 54	11	32
55 – 65	11	32
66 – 74	9	27
75 – 90	2	6
>90	0	0
Jumlah	34	100

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	6	18
Perempuan	28	82
Jumlah	34	100

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	25	73
SMP	7	21
SMA	2	6
D3	0	0
S1	0	0
Jumlah	34	100

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan

Jenis Kepesertaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PBI	31	91
Mandiri	3	9
PNS/Pensiun	0	0
Pegawai Swasta	0	0
Jumlah	34	100

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama kepesertaan Program Rujuk Balik (PRB)

Lama Kepesertaan (tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
<1	3	9
1 - 3	23	67
4 - 6	6	18
7 - 9	2	6
>9	0	0
Jumlah	34	100

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penyakit

Jenis Penyakit	Jumlah Responden	Persentase (%)
Asma	2	6
Diabetes Mellitus	8	24
Hipertensi	10	29
Jantung	12	35
PPOK	0	0
Stroke	2	6
Jumlah	34	100

Pada dimensi perhatian (*empathy*) didapat rata-rata kategori kepuasan konsumen sebelum *home visit* 77,9% termasuk dalam kategori “Puas”, yang terdiri dari 3 pernyataan masing-masing termasuk dalam kategori puas dan sesudah *home visit* 88,2% termasuk dalam kategori “Sangat Puas” yang terdiri dari pernyataan no.8 dan no.9 termasuk dalam kategori sangat puas dan pernyataan no.10 termasuk dalam kategori puas. Perusahaan harus dapat menanamkan rasa empati kepada para pekerjanya. Rasa empati ini dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada para pelanggan dan dapat menjadi nilai lebih daripada para pesaing (9).

Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) didapat rata-rata kategori kepuasan konsumen sebelum *home visit* 74% dan sesudah *home visit* 77,2% termasuk dalam kategori “Puas”, yang terdiri dari 5 pernyataan masing-masing termasuk dalam kategori puas. Tampilan fisik ini bukan hanya terkait dari tempat saja, tetapi menjulur ke fasilitas fisik hingga fisik para pekerja (9). Ketika perusahaan memberikan

fasilitas fisik yang bagus, seperti ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan penampilan fisik karyawan yang rapi dan bersih akan memberikan nilai tambah terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum dan sesudah *home visit* yang telah diisi oleh 34 responden mengalami kenaikan hasil persentase yang artinya terdapat pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang dan kenaikan yang paling signifikan terdapat pada dimensi perhatian (*empathy*). Hasil kuesioner tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum dan sesudah *home visit* dapat dilihat pada **Tabel 10**.

Analisis Data

Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov yang di uji menggunakan SPSS versi 25 dengan

pengambilan keputusan jika nilai sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, jika nilai sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal (10).

Berdasarkan **Tabel 11** didapat nilai sig. *pretest* (sebelum) sebesar 0,060 dan nilai sig.

posttest (sesudah) sebesar 0,113 yang artinya data berdistribusi normal karena 0,060 dan 0,113 > 0,05. Karena data berdistribusi normal maka selanjutnya dapat dilakukan uji parametrik yaitu uji homogenitas, uji anova dan uji *paired samples t-test*.

Tabel 10. Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	Persentase Kepuasan			
		Sebelum	Kategori Kepuasan	Sesudah	Kategori Kepuasan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Pernyataan No. 1	73,5%	Puas	88,2%	Sangat Puas
	Pernyataan No. 2	75,0%	Puas	79,4%	Puas
	Rata-rata	74,3%	Puas	83,8%	Sangat Puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Pernyataan No. 3	75,0%	Puas	77,2%	Puas
	Pernyataan No. 4	78,7%	Puas	86,0%	Sangat Puas
	Rata-rata	76,8%	Puas	81,6%	Sangat Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pernyataan No. 5	76,5%	Puas	83,1%	Sangat Puas
	Pernyataan No. 6	74,3%	Puas	77,9%	Puas
	Pernyataan No. 7	74,3%	Puas	79,4%	Puas
	Rata-rata	75,0%	Puas	80,1%	Puas
Perhatian (<i>Empathy</i>)	Pernyataan No. 8	77,9%	Puas	93,4%	Sangat Puas
	Pernyataan No. 9	80,9%	Puas	96,3%	Sangat Puas
	Pernyataan No. 10	75,0%	Puas	75,0%	Puas
	Rata-rata	77,9%	Puas	88,2%	Sangat Puas
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Pernyataan No. 11	64,7%	Puas	77,2%	Puas
	Pernyataan No. 12	76,5%	Puas	78,7%	Puas
	Pernyataan No. 13	75,7%	Puas	77,2%	Puas
	Pernyataan No. 14	76,5%	Puas	76,5%	Puas
	Pernyataan No. 15	76,5%	Puas	76,5%	Puas
Rata-rata		74,0%	Puas	77,2%	Puas
Rata-rata Total Pernyataan		75,4%	Puas	81,5%	Sangat Puas

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

	Nilai Sig.	Keterangan
<i>Pretest</i>	0,060	Normal
<i>Posttest</i>	0,113	Normal

Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai varian dan digunakan untuk mengetahui apakah kedua kelompok sampel mempunyai varian yang sama atau tidak (10). Berdasarkan **Tabel 12** didapat nilai sig. sebesar 0,927 yang artinya data tersebut homogen karena $0,927 > 0,05$.

Tabel 12. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil Based on Mean	.008	1	66	.927

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25 dengan pengambilan keputusan jika nilai sig. < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika sig. > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (10).

Berdasarkan **Tabel 13** didapat nilai sig. sebesar 0,000, dimana nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang. Dari hasil uji regresi linear sederhana didapat nilai korelasi / hubungan (R) sebesar 0,750 dan koefisien

determinasi (R Square) sebesar 0,563 yang artinya bahwa pengaruh variabel bebas (*home visit*) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang) adalah 56,3%.

Uji Paired Samples T-Test

Pada uji *paired samples t-test* (uji *t* berpasangan) ini menggunakan taraf kepercayaan 95% dan menggunakan SPSS versi 25 dengan pengambilan keputusan jika nilai $\text{sig.} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika $\text{sig.} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (10).

Berdasarkan **Tabel 14** didapat nilai *sig.* sebesar 0,000, dimana nilai $\text{sig.} 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil kuesioner sebelum *home visit* dengan hasil kuesioner sesudah *home visit*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *home visit* terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA									
Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.	R	R squares	Adjusted R squares
1	Regression	78.540	1	78.540	41.209	.000 ^b	.750 ^a	.563	.549
	Residual	60.989	32	1.906					
	Total	139.529	33						

Tabel 14. Hasil Uji Paired Samples T-Test

Paired Samples Test									
Paired Differences									
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	Pretest - Posttest	-3.647	1.555	.267	-4.190	-3.105	-13.678	33	.000

Kesimpulan

Home visit berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang. Tingkat kepuasan konsumen Apotek Palasari Sumedang sebelum *home visit* 75,4% termasuk kategori "Puas" dan sesudah *home visit* 81,5% termasuk kategori "Sangat Puas".

Saran

Saran bagi pihak apotek untuk dilakukan program lanjutan untuk melakukan *home visit* kepada pasien yang lainnya, yaitu pasien PLN dan Telkom agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan omset.

Referensi

1. Kurnianingsih A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada

- Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang. *Skripsi*. Semarang : Universitas Semarang.
2. Hartayu, Titien S, Yosef W, dan Djaman GM *Manajemen dan Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press. 2020.
3. Yuniar, Yuyun dan Rini SH. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*.. 2016; 6(1): 39-48.
4. Murti, Bhisma. *Keterampilan Kedokteran Keluarga: Kunjungan Pasien di Rumah (Home Visit)*. Universitas Sebelas Maret. 2013.
5. Indini, Putri. *Home Visit* (Pemeriksaan Tekanan Darah ke Rumah Warga) dan Sosialisasi Kesehatan Ibu Hamil. 2016. <http://webblogkkn.unsyiah.ac.id/seuneubo>

- k baroh11/?p=410. Diakses tanggal 30 Juni 2022 pukul 15:43.
6. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.
 7. BPJS Kesehatan. Pelaksanaan Skrining Riwayat Kesehatan dan Pelayanan Penapisan atau Skrining Kesehatan Tertentu Serta Peningkatan Kesehatan Bagi Peserta Penyakit Kronis dalam Program Jaminan Kesehatan. 2019.
 8. Triton BP. *Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2006.
 9. Kamalia H. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Swamedikasi (Obat Tanpa Resep) Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Beberapa Apotek Kota Malang. *Skripsi*. Malang: Universitas Brawijaya. 2018.
 10. Dahlan MS. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia. 2016.