

Abstrak

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI APOTEKER DI BANYUMAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MASYARAKAT KECAMATAN PURWOKERTO BARAT

Alifia Ema Mumtaz¹, Hening Pratiwi², Dewi Latifatul Ilma²

Latar Belakang : Perubahan paradigma pelayanan kefarmasian yang semula *drug oriented* menjadi *patient oriented* menuntut apoteker untuk terus mengembangkan keterampilannya khususnya dalam berkomunikasi dengan pasien. Indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keterampilan komunikasi apoteker adalah kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Tujuan : Mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi apoteker di Banyumas terhadap loyalitas masyarakat Kecamatan Purwokerto Barat secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*

Metodologi : Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan metode *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah total sampel 109 responden. Data dianalisis menggunakan metode *pathway analysis* dan uji sobel untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi terhadap loyalitas secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Hasil Penelitian : Apoteker di Banyumas dinilai memiliki keterampilan komunikasi cukup baik (63,3%). Mayoritas tingkat kepuasan pasien dan loyalitas masyarakat Purwokerto Barat berada pada kategori sedang (55,2;55,9%). Terdapat pengaruh signifikan dan positif secara langsung antara keterampilan komunikasi terhadap loyalitas ($p\text{-value}<0,001$; $\beta=0,315$) dan secara tidak langsung melalui kepuasan ($p\text{-value}<0,00$; $\beta=0,839$; $0,579$; $z\text{ score}=6,39$).

Kesimpulan : Keterampilan komunikasi apoteker memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan sebagai variabel *intervening* ($p\text{-value}<0,001$).

Kata Kunci : Apoteker, Apotek, Keterampilan Komunikasi, Kepuasan, Loyalitas.

¹Mahasiswa Jurusan Farmasi FIKes Universitas Jenderal Soedirman

²Departemen Jurusan Farmasi FIKes Universitas Jenderal Soedirman

Abstract

THE INFLUENCE OF PHARMACIST COMMUNICATION SKILLS IN BANYUMAS TOWARD COMMUNITY SATISFACTION AND LOYALTY IN WEST PURWOKERTO REGION

Alifia Ema Mumtaz¹, Hening Pratiwi², Dewi Latifatul Ilma²

Background : Pharmaceutical care orientation that has changed from *drug oriented* to *patient oriented* requires pharmacists to develop their skills, especially in communicating with patient. Indicators that can be used to evaluate pharmacists communication skills are satisfaction and loyalty.

Objective : Determine the influence effect of pharmacists communication skills in Banyumas on community loyalty in West Purwokerto Region directly and indirectly through satisfaction as an intervening variable.

Methods : This study was a non-experimental study with a cross-sectional method. The sampling technique is purposive sampling with 109 respondent as total sample. Data were analyzed using the pathway analysis method and sobel test to determine the effect of communication skills on loyalty directly or indirectly through satisfaction as intervening variable.

Results : The results showed that pharmacists in Banyumas have a quite good communication skills (%=63,3). The satisfaction and loyalty of people in West Purwokerto region have moderate category (%=55,2;55,9). There is a significant and positive influence directly between communication skills on loyalty ($p\text{-value}<0,001$; $\beta=0,315$) and indirectly through satisfaction ($p\text{-value}<0,00$; $\beta=0,839$; $0,579$; $z\text{ score}=6,39$).

Conclusion : Pharmacists communication skills have a significant and positive influence directly and indirectly on loyalty mediated by satisfaction as an intervening variable.

Keywords : Pharmacist, Pharmacy, Communication Skills, Satisfaction, Loyalty.

¹Student of Departement of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Jenderal Soedirman University

²Departement of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Jenderal Soedirman University