BIMA: Journal of Business Inflation Management and Accounting
E-ISSN: 3089-1809 P-ISSN: 3089-2007
Vol. 2 No. 2 Juli 2025

Analisis Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan yang Dimediasi oleh Keputusan Pembelian Obat RS S.K. Lerik Kota Kupang

Agnes Monica Ratu[1] Theresia Pradiani[2] Widi Dewi Ruspitasari[3]
Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Indonesia[1,2,3]
Email: monicaratu98@gmail.com[1]

Abstrak

Fenomena kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan farmasi rumah sakit menunjukkan adanya gap yang signifikan dalam sistem manajemen obat dan kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan inkonsistensi hasil mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian obat di rumah sakit, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Fenomena ini mengindikasikan perlunya penelitian mendalam tentang hubungan ketersediaan obat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien dalam konteks keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian obat dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit S.K. Lerik Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menggunakan layanan farmasi di Rumah Sakit S.K. Lerik Kota Kupang. Sampel penelitian berjumlah 127 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil yang memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien (t-value = 6,623; p-value = 0,000) dan keputusan pembelian obat (t-value = 4,360; p-value = 0,000). Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien (t-value = 6,102; p-value = 0,000) dan keputusan pembelian obat (t-value = 4,074; p-value = 0,000). Kepuasan pasien terbukti berperan sebagai mediator signifikan dalam hubungan antara ketersediaan obat dan keputusan pembelian (t-value = 3,043; p-value = 0,006) serta antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian (t-value = 4,074; p-value = 0,007). Model penelitian mampu menjelaskan 80,7% variabilitas kepuasan pasien dan 68,2% variabilitas keputusan pembelian obat. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep pemasaran jasa kesehatan dan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan sistem pelayanan farmasi.

Kata Kunci: Ketersediaan Obat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Keputusan Pembelian, Pelayanan Farmasi

Abstract

The phenomenon of gaps between expectations and reality in hospital pharmaceutical services indicates significant gaps in drug management systems and service quality. Previous research shows inconsistent results regarding factors influencing drug purchase decisions in hospitals, particularly in Eastern Indonesia. This phenomenon indicates the need for in-depth research on the relationship between drug availability, service quality, and patient satisfaction in the context of purchasing decisions. This study aims to analyze the effect of drug availability and service quality on drug purchase decisions with patient satisfaction as a mediating variable at S.K. Lerik Hospital Kupang City. This research uses a quantitative approach with explanatory research design. The research population is all patients who use pharmaceutical services at S.K. Lerik Hospital Kupang City. The research sample consisted of 127 respondents selected using purposive sampling technique. Data was collected through structured questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) technique with SmartPLS 3.0 software. The research instrument has been tested for validity and reliability with satisfactory results. The results show that drug availability has a positive significant effect on patient satisfaction (t-value = 6.623; p-value = 0.000) and drug purchase decisions (t-value = 4.360; p-value = 0.000). Service quality has a

positive significant effect on patient satisfaction (t-value = 6.102; p-value = 0.000) and drug purchase decisions (t-value = 4.074; p-value = 0.000). Patient satisfaction proved to be a significant mediator in the relationship between drug availability and purchase decisions (t-value = 3.043; p-value = 0.006) and between service quality and purchase decisions (t-value = 4.074; p-value = 0.007). The research model can explain 80.7% of patient satisfaction variability and 68.2% of drug purchase decision variability. These findings provide theoretical contributions in developing health service marketing concepts and practical implications for hospital management in optimizing pharmaceutical service systems.
Keywords: *Drug Availability, Service Quality, Patient Satisfaction, Purchase Decision, Pharmaceutical Service*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang optimal merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu aspek yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah ketersediaan obat yang memadai dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis serta farmasi. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa pasien mendapatkan akses terhadap obat-obatan yang dibutuhkan secara tepat waktu serta pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Secara umum, pasien menginginkan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan cepat, profesional, dan ramah, serta memiliki sistem pengelolaan obat yang baik sehingga ketersediaan obat sesuai dengan kebutuhan terapi medis. Ketika obat yang diresepkan tidak tersedia, pasien sering kali harus mencari ke luar rumah sakit, yang tidak hanya menyulitkan tetapi juga berpotensi menghambat keberhasilan pengobatan. Oleh karena itu, keberadaan obat yang lengkap dan layanan farmasi yang optimal dapat menjadi salah satu penentu utama dalam membentuk keputusan pasien untuk membeli obat di rumah sakit dan menilai kepuasan terhadap layanan yang diterima. Persepsi dan kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh status kepesertaan mereka. Pasien umum yang membayar secara mandiri cenderung mengharapkan fleksibilitas lebih dalam pemilihan obat serta pelayanan yang cepat dan eksklusif. Sebaliknya, pasien BPJS harus mengikuti sistem pembiayaan yang telah ditentukan dan mengacu pada formularium nasional (FORNAS). Kendala yang sering dihadapi oleh pasien BPJS antara lain adalah keterbatasan jenis obat yang dijamin dan prosedur administratif yang lebih kompleks. Hal ini terkadang menimbulkan perbedaan persepsi dan tingkat kepuasan antara pasien umum dan pasien BPJS, meskipun prinsip pelayanan seharusnya setara.

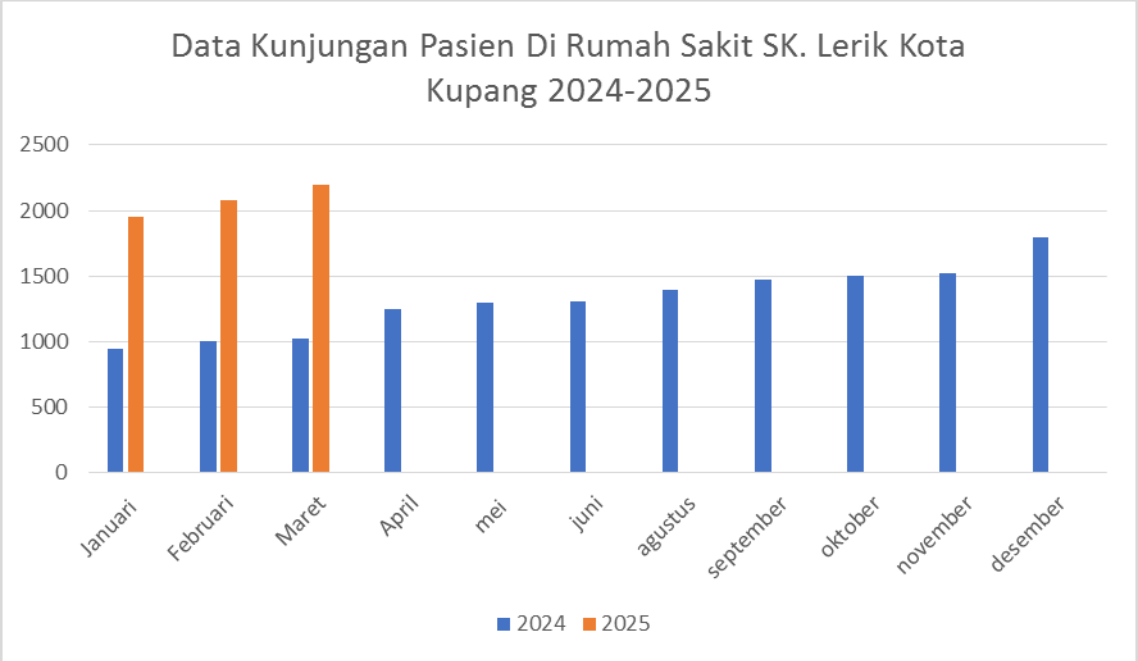
Ketersediaan obat dan kualitas pelayanan merupakan dua komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan keputusan pasien dalam memanfaatkan layanan rumah sakit. Dalam konteks ini, RSUD S. K. Lerik sebagai salah satu dari dua rumah sakit pemerintah di Kota Kupang, memiliki karakteristik pelayanan yang unik dan berbeda dibandingkan rumah sakit lainnya, termasuk empat rumah sakit swasta yang juga beroperasi di wilayah tersebut. RSUD S. K. Lerik dikenal sebagai rumah sakit yang memberikan pelayanan lanjutan berupa rawat jalan dan terapi obat bagi pasien yang telah menjalani rawat inap. Jenis terapi yang diberikan bervariasi, mulai dari durasi 3 hari, 7 hari, hingga 1 bulan penuh, tergantung pada pertimbangan medis. Yang membedakan RSUD S. K. Lerik dari rumah sakit lainnya adalah kemampuannya dalam memberikan obat untuk jangka waktu satu bulan penuh, termasuk bagi pasien BPJS, yang umumnya di rumah sakit lain hanya mendapatkan obat untuk maksimal tujuh hari. Kebijakan pemberian obat dalam jangka waktu yang lebih panjang ini menjadi salah satu daya tarik utama bagi pasien, karena tidak hanya

memudahkan dalam menjalani terapi, tetapi juga meningkatkan kepatuhan pasien, mengurangi frekuensi kunjungan, serta mengurangi beban antrean pengambilan obat. Pengalaman positif selama menjalani rawat inap, ditambah dengan pelayanan medis dan non-medis yang profesional, turut mendorong pasien untuk kembali memilih RSUD S. K. Lerik sebagai tempat berobat. Dengan demikian, faktor ketersediaan obat, kualitas pelayanan, dan pengalaman pasien menjadi dasar penting dalam memengaruhi keputusan pembelian obat maupun kepuasan pasien secara keseluruhan. Namun demikian, dalam satu tahun terakhir, RSUD S. K. Lerik mulai menghadapi tantangan serius, yaitu kondisi ketersediaan stok obat yang tidak stabil. Berdasarkan pengamatan sementara, hal ini berkaitan dengan kebijakan pemberian obat selama satu bulan kepada pasien dalam jumlah besar. Kebijakan ini, meskipun memberikan nilai tambah dari sisi pelayanan, ternyata berdampak pada fluktuasi persediaan obat yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan farmasi rumah sakit. Ketika stok obat kosong, rumah sakit terpaksa mengambil langkah darurat seperti meminjam obat dari rumah sakit lain atau melakukan pembelian langsung ke Pedagang Besar Farmasi (PBF). Meskipun langkah ini bisa menjadi solusi jangka pendek, namun tidak bisa dijadikan kebijakan permanen karena melibatkan biaya tambahan, waktu, dan proses administratif yang tidak efisien.

Kondisi kekosongan obat ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien, terutama bagi mereka yang sudah terbiasa mendapatkan pelayanan obat lengkap dan cepat. Ketika pasien tidak memperoleh obat sesuai kebutuhan atau harus menunggu, hal ini dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, serta berdampak pada keputusan pasien untuk kembali berobat atau merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain. Melihat pentingnya peran ketersediaan obat dan kualitas pelayanan dalam membentuk keputusan pembelian dan kepuasan pasien, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan di RSUD S. K. Lerik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana ketersediaan obat dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien, dengan mempertimbangkan peran keputusan pembelian obat sebagai variabel mediasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pengelolaan rumah sakit, sekaligus memperkaya literatur di bidang manajemen layanan kesehatan. Ketersediaan obat menjadi faktor utama dalam efektivitas pengobatan pasien. Ketika obat tidak tersedia, pasien dapat mengalami keterlambatan dalam pengobatan yang berdampak pada kondisi kesehatannya. Penelitian oleh DS & Aritonang menunjukkan bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan farmasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian oleh Angriawan (2024) menegaskan bahwa pengelolaan obat dan harga obat dapat mempengaruhi keputusan pembelian pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Penting untuk memahami bagaimana ketersediaan obat dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung maupun tidak langsung melalui keputusan pembelian obat.

Kualitas pelayanan juga menjadi elemen penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek seperti kecepatan layanan, keramahan tenaga medis, ketepatan pemberian obat, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, Saptaningsih, & Syah (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki peran dalam membangun citra rumah sakit yang baik. Penelitian oleh Setianingsih & Susanti (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Keputusan pembelian obat menjadi variabel mediasi yang berperan dalam hubungan antara ketersediaan obat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Pasien yang merasa bahwa obat tersedia dan pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi mereka cenderung akan melakukan pembelian obat di rumah sakit tersebut dibandingkan mencari alternatif di luar rumah sakit. Penelitian oleh Hasugian (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek. Hal ini menunjukkan bahwa aspek layanan dan ketersediaan produk memiliki dampak yang besar terhadap perilaku konsumen dalam membeli obat. Rumah sakit S.K Lerik Kota Kupang merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Rumah sakit ini memiliki lokasi yang strategis yaitu di pusat Kota Kupang sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat. Tenaga medis yang profesional, biayanya yang masih bisa dijangkau oleh masyarakat, pelayanan yang ramah, ketersediaan obatnya yang lengkap, dan fasilitas penunjang. Keuntungan-keuntungan ini yang membuat RS Sk. Lerik menjadi rumah sakit yang paling diminati di Kota Kupang.



Gambar 1. Grafik Kunjungan Pasien di Rumah Sakit SK. Lerik Kota Kupang Tahun 2024-2025

Berdasarkan data kunjungan dari Rumah Sakit SK. Lerik Kota Kupang mengalami peningkatan dari tahun 2024 sampai 2025. Peningkatan ini dapat disebabkan karena beberapa faktor, seperti peningkatan kualitas layanan, Rumah Sakit memiliki dokter yang lengkap dan kompeten, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit SK. Lerik Kota Kupang, maka dilakukan survey kepada beberapa pasien yang berobat ke Rumah Sakit SK. Lerik Kota Kupang, terdiri dari pasien rawat jalan dan rawat inap. Pasien rawat jalan merupakan pasien dengan penyakit yang membutuhkan pengobatan dalam jangka waktu yang panjang seperti pasien darah tinggi, pasien diabetes, dan lainya. Menurut hasil survey, pasien sangat puas dengan pelayanan pengobatan yang diberikan dikarenakan pelayanannya yang ramah, dan obat yang tersedia sangatlah lengkap. Pasien Rawat Inap yang berobat di SK. Lerik Kota Kupang, juga mengakui bahwa pelayanan yang diberikan sangatlah cepat dan tepat, baik dalam pemberian obat maupun penanganan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda terkait pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien. Misalnya, studi yang dilakukan di RSUD dr. Soeroto, Ngawi, Jawa Timur, menemukan bahwa ketersediaan obat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Mursyid, Albashori & Hafizah. 2024). Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti keandalan pelayanan, mungkin memiliki peran yang lebih dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Kondisi ini menjadi gap empiris yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, khususnya dalam konteks pelayanan farmasi dan pengambilan keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K. Lerik Kota Kupang. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis pengaruh ketersediaan obat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Dengan adanya penelitian ini, ingin membuktikan apakah peningkatan pasien yang benar-benar karena faktor- faktor tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang? Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang? Apakah ketersediaan obat berpengaruh terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang? Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang? Apakah keputusan pembelian obat berpengaruh dalam memediasi hubungan antara ketersediaan obat dan kepuasan pasien? Apakah keputusan pembelian obat dalam berpengaruh memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien? Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara langsung maupum tidak langsung melalui keputusan pembelian obat?

Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ketersediaan obat berpengaruh terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah peran keputusan pembelian obat berpengaruh dalam memediasi hubungan antara ketersediaan obat dan kepuasan pasien. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah peran keputusan pembelian obat berpengaruh dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan kepuasan pasien melalui optimalisasi ketersediaan obat, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Agar penelitian ini spesifik dan fokus serta untuk membatasi permasalahan yang diteliti, penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut: Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di Rumah Sakit SK. Lerik Kota Kupang berjumlah 100 orang. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dibatasi pada ketersedian obat, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit SK. Lerik Kota Kupang. Instrument penelitian menggunakan angket/kuesioner. Analisis data dengan teknik *Partial Least Squares* (PLS) dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian merujuk pada strategi komprehensif yang mencakup landasan filosofis, metode, serta langkah-langkah operasional yang digunakan peneliti dalam mengarahkan proses pengumpulan, analisis, hingga penafsiran data. Pendekatan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menitikberatkan pada proses pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka. Ciri khas pendekatan ini adalah penggunaan alat ukur yang memungkinkan data dikumpulkan secara terstruktur dan dapat dihitung secara statistik. Pendekatan ini digunakan karena peneliti meneliti tentang hubungsn antar variabel. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji hubungan ketersediaan obat dan kualas pelayanan terhadap kepuasan dengan keputusan pembelian sebagai mediasi di rumah sakit SK. Lerik. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit S.K Lerik yang berlokasi di Jl.Timor Raya No. 134, Pasir Panjang, Kecamatan Kota Lama, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Penelititan ini di lakukan di bulan maret- juni 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian, yang hasilnya akan digunakan untuk menarik kesimpulan menururt sugiyono (sugiyono 2019 yang di kutip dalam cahyadi 2022). Populasi dalam penelitian ini mencakup pasien yang datang berobat di Rumah Sakit S.K. Lerik Kota Kupang selama periode April hingga Mei tahun 2025 sebanyak 2000 pasien dengan kriteria khusus yaitu pasien bpjs, pasien umum dan pasien yang telah menjalani rawat inap lebih dari dua kali, melakukan pembelian obat lebih dari dua kali, memperoleh terapi obat selama satu bulan, serta melakukan transaksi pembelian obat dalam dua tahun terakhir, yakni tahun 2024 hingga 2025.

Pasien yang berobat pada bulan April-Mei tahun 2025 terdapat 2000 pasien dengan alasan rumah sakit membatasi 1000 pasien perbulan. Karena untuk mengantisipasi keterbatasan obat. Teknik penetapan sample non probability dengan teknik purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut:

1. Umur. Responden berusia minimal 23 tahun ke atas, karena pada usia ini individu dianggap sudah dapat mengambil keputusan pembelian secara mandiri dan memahami proses pelayanan serta terapi obat yang dijalani.
2. Jenis Kelamin. Penelitian ini melibatkan responden dari kedua jenis kelamin, baik laki-laki maupun perempuan, untuk melihat apakah terdapat perbedaan atau kecenderungan tertentu berdasarkan jenis kelamin dalam keputusan pembelian maupun kepuasan terhadap layanan rumah sakit.
3. Status dalam Keluarga. Responden diutamakan adalah mereka yang memiliki peran pengambil keputusan dalam keluarga, seperti kepala keluarga, ibu rumah tangga, atau anggota keluarga dewasa yang bertanggung jawab terhadap keputusan pembelian obat dan pemilihan layanan kesehatan.
4. Pendidikan. Responden memiliki tingkat pendidikan minimal SMA/sederajat, agar memiliki kemampuan pemahaman yang memadai terhadap informasi yang diberikan dalam kuesioner serta konsep-konsep dasar dalam pelayanan kesehatan dan farmasi.
5. Pekerjaan. Responden yang bekerja, baik di sektor formal maupun informal, maupun yang tidak bekerja (misalnya pensiunan atau ibu rumah tangga), dapat diterima sebagai sampel. Namun, yang menjadi perhatian adalah mereka memiliki pengalaman bertransaksi dan melakukan pembelian obat secara langsung dalam dua tahun terakhir.

Non probability Sampling adalah metode pengambilan sampel di mana tidak semua elemen atau anggota dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Salah satu jenisnya adalah *purposive* Sampling adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan khusus yang ditetapkan sebelumnya, sebagai berikut: Pasien yang datang berobat di rumah sakit S.K Lerik baik yang rawat inap maupun rawat jalan. Yang berobat dari bulan April- Mei tahun 2025. Dari total populasi sebanyak 2000 pasien, peneliti mengambil 127 responden sebagai sampel penelitian. Ukuran sampel yang dibutuhkan adalah minimal 116 namun peneliti mengambil sampel 127 responden, sehingga telah memenuhi bahkan melebihi jumlah minimum yang disyaratkan. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mencerminkan jumlah dan karakteristik yang dimilikinya (sugiyono 2019 yang di kutip dalam cahyadi 2022). Menurut Cooper dan Pamela S. Schindler (2013), Mereka menyarankan jumlah sampel minimum berdasarkan ukuran populasi untuk studi survei, dan untuk populasi antara 201 hingga 500 orang, jumlah sampel sekitar 100 responden dianggap memadai untuk mencapai hasil yang representatif. Data yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Data Primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh peneliti atau pengumpul data (sugiyono 2019 yang di kutip dalam cahyadi 2022). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang memuat pertanyaan seputar ketersediaan obat, mutu pelayanan, tingkat kepuasan pasien, serta keputusan pembelian.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber aslinya, melainkan melalui dokumen, laporan, atau pihak lain yang telah mengumpulkannya sebelumnya (sugiyono 2019 yang di kutip dalam cahyadi 2022). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai referensi literatur, termasuk buku, jurnal hasil penelitian terdahulu, situs web, serta data internal dari Rumah Sakit.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan krusial dalam sebuah penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian adalah memperoleh data (Sugiyono, 2019 yang dikutip dalam Cahyadi, 2022). Tujuan dari proses ini adalah untuk menghasilkan data yang valid, akurat, dan dapat dipercaya, sehingga kesimpulan yang diambil dari penelitian tersebut memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dan tidak diragukan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode untuk mengumpulkan data. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyajikan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Menurut Sugiyono (2017 yang dikutip dalam Anggy, Tia & Popy, 2021), kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam pelaksanaannya, pengumpulan dan pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara konvensional. Artinya, kuesioner disebarkan secara langsung (offline) kepada responden yang memenuhi kriteria, dan hasil jawaban yang diperoleh dicatat serta diinput secara manual ke dalam perangkat lunak pengolahan data untuk dianalisis lebih lanjut. Pendekatan konvensional ini dipilih untuk memastikan bahwa responden memahami isi kuesioner dengan baik serta untuk menghindari kesalahan pengisian yang mungkin terjadi dalam metode daring.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) S.K. Lerik adalah rumah sakit yang terletak di Kupang, Nusa Tenggara Timur yang beralamat di Jalan Timor Raya Pasir No. 134, Pasir Panjang, Kec. Kota Lama. Rumah Sakit ini memiliki visi "Terwujudnya rumah sakit yang mandiri dengan pelayanan peripurna dan menjadi kebanggaan masyarakat Kota Kupang", sedangkan beberapa misinya yaitu: Memberikan pelayanan kesehatan yang baik, benar, tepat waktu dan tepat sasaran; Mewujudkan pelayanan kesehatan yang profesional, berkualitas dan terjangkau serta dilandasi oleh kasih; Mewujudkan pengelolaan rumah sakit yang profesional, transparan dan akuntabel; Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Saat ini, rumah sakit tersebut telah memiliki 19 jenis spesialisasi medis. Dari jumlah tersebut, sebanyak 12 poli klinik telah beroperasi secara aktif untuk melayani pasien, sementara empat layanan penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, dan fisioterapi juga tersedia untuk mendukung diagnosis dan pengobatan. Dua belas poli pelayanan aktif yang tersedia meliputi poli penyakit dalam untuk penanganan gangguan organ dalam, poli anak yang khusus melayani kesehatan bayi hingga remaja, serta poli bedah untuk tindakan operatif. Selain itu, terdapat poli kebidanan dan kandungan yang fokus pada perawatan ibu hamil dan persalinan, poli rehabilitasi medik untuk pemulihan fungsi tubuh, serta poli THT yang menangani gangguan telinga, hidung, dan tenggorokan. Layanan lainnya mencakup poli mata untuk pemeriksaan dan perawatan

kesehatan penglihatan, poli kulit dan kelamin yang menangani masalah dermatologis, serta poli gigi dan mulut untuk perawatan kesehatan gigi. Tersedia juga poli jantung untuk deteksi dan penanganan penyakit kardiovaskular, poli saraf yang berfokus pada gangguan sistem saraf, dan poli uronefrologi untuk masalah saluran kemih dan ginjal. Dengan ragam layanan ini, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang holistik dan terpadu bagi pasien.

Pembahasan

Pengaruh Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif dan signfikan terhadap kepuaan pasien dengan nilai t – value sebesar 6,623 > 1,96 dan nilai p – values 0,000 < 0,05. Hal ini berarti semakin baik ketersediaan obat yang ada di rumah sakit, maka sekamin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha_1 diterima dan Ho_1 ditolak. Temuan penelitian ini tercermin pada indikator perencanaan, khususnya pada item "Obat yang saya perlukan jarang mengalami kekosongan di rumah sakit ini". Keterkaitan ini dapat dijelaskan melalui logika bahwa ketersediaan obat yang konsisten merupakan hasil langsung dari sistem perencanaan yang efektif. Ketika rumah sakit mampu merencanakan kebutuhan obat dengan baik, maka kemungkinan terjadinya kekosongan stok akan sangat minimal, sehingga pasien dapat memperoleh obat yang dibutuhkan setiap saat. Kondisi ini secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan pasien karena mereka tidak mengalami kekecewaan akibat obat yang tidak tersedia. Selain itu, hasil penelitian ini juga berkaitan erat dengan indikator pendistribusian, terutama pada item "Obat yang saya butuhkan dapat segera diberikan tanpa menunggu lama". Ketersediaan obat yang baik akan memfasilitasi proses pendistribusian yang lebih cepat dan efisien. Ketika obat selalu tersedia di apotek rumah sakit, petugas farmasi dapat segera memberikan obat kepada pasien tanpa harus menunggu proses pengadaan tambahan atau pencarian obat di tempat lain. Kecepatan dalam pemberian obat ini menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien, karena mereka tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk mendapatkan pengobatan yang diperlukan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sitorus & Wulansari (2022) yang menunjukkan bahwa kelengkapan dan ketersediaan ibat menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien pada layanan farmasi di rumah sakit. Penelitian lain dalam Nurmiwiyati (2020) yang menyatakan bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan instalasi farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Selain itu beberapa penelitian yang mendukung penelitian ini yaitu dalam Nadhifah (2024), Putri (2020), dan Siahaan (2017). Namun ada juga penelitian yang tidak mendukung, seperti pada penelitian yang dilakukan Ardiansyah & Azmi (2023) menemukan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu obat yang erat kaitannya dengan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien dengan nilai p = 0,473 yang jauh lebih besar dari 0,05.

Pengaruh Ketersediaan Obat terhadap Keputusan Pembelian

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif dan signfikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t – value sebesar 4,360 > 1,96 dan nilai p – values 0,000 <0,05. Sehingga dapat disimpulkan Ha_2 diterima dan Ho_2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pasien cenderung melakukan pembelian obat di rumah sakit apabila ketersediaan obat lengkap dan sesuai dengan resep yang diberikan. Hasil temuan ini tercermin pada indikator faktor emosional, khususnya item "Saya tidak merasa cemas saat membeli dan mengonsumsi obat dari rumah sakit ini", karena kepastian ketersediaan obat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pasien dalam mengambil keputusan pembelian. Ketersediaan obat juga

berpengaruh terhadap indikator kenyamanan melalui item "Sistem antrian dan pengambilan obat sudah tertata dengan baik", dimana ketersediaan obat yang konsisten menciptakan sistem yang efisien dan dapat diandalkan. Alasan utama ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian adalah karena pasien cenderung memilih tempat yang menjamin kepastian mendapatkan obat yang dibutuhkan tanpa risiko kekecewaan, sehingga ketersediaan obat yang konsisten menciptakan kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan, yang pada akhirnya membuat pasien lebih memilih untuk membeli obat di rumah sakit tersebut daripada mencari alternatif di tempat lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Dewi (2021) yang menyatakan bahwa ketersediaan produk secara signifikan mendorong keputusan pembelian konsumen pada layanan farmasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin banyak ketersediaan obat di rumah sakit, maka semakin tinggi pula keputusan pembelian oleh pasien. Beberapa penelitian lain yang mendukung penelitian ini yaitu dalam Sari & Sanusi (2023), dan Yani& Subandoro (2022). Berdasarkan beberapa penelitian di atas, menunjukkan bahwa ketersediaan obat yang lengkap menciptakan kepercayaan dan kemudahan bagi pasien dalam mengakses pengobatan. Ketika pasien mengetahui bahwa rumah sakit selalu menyediakan obat yang dibutuhkan, mereka cenderung memilih untuk berobat dan membeli obat di tempat tersebut secara konsisten. Fenomena ini sesuai dengan teori *perceived convenience* dalam perilaku konsumen, dimana kemudahan akses menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan pembelian (Chen & Chang, 2018).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signfikan terhadap kepuaan pasien dengan nilai t – value sebesar 6,102 > 1,96 dan nilai p – values 0,000 <0,05. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan staf rumah sakit, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien. Sehingga dapat disimpulkan Ha_3 diterima dan Ho_3 ditolak. Hasil dari penelitian ini tercermin dengan indikator keandalan, khususnya pada item "Petugas memberikan obat sesuai resep tanpa kesalahan", karena akurasi dalam pemberian obat merupakan aspek fundamental yang langsung mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, indikator daya tanggap juga sangat berperan, terutama item "Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di apotek rumah sakit", dimana responsivitas pelayanan menciptakan pengalaman yang efisien dan memuaskan bagi pasien. Indikator jaminan melalui item "Saya merasa aman mengonsumsi obat yang diberikan oleh rumah sakit" juga berkontribusi signifikan karena rasa aman merupakan kebutuhan dasar pasien yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena mencakup aspek-aspek yang langsung dirasakan dan dinilai oleh pasien dalam interaksi mereka dengan rumah sakit. Indikator empati melalui item "Petugas bersikap ramah dan memahami kebutuhan saya sebagai pasien" berperan penting karena pasien yang sedang sakit membutuhkan dukungan emosional dan perlakuan yang penuh perhatian, sehingga sikap empati petugas menciptakan pengalaman pelayanan yang humanis dan memuaskan. Indikator bukti fisik seperti "Ruangan apotek rumah sakit bersih dan tertata rapi" juga mempengaruhi kepuasan karena lingkungan fisik yang baik mencerminkan profesionalisme dan menciptakan kesan positif bagi pasien.

Penelitian dini didukung oleh Kotler & Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan di sektor jasa, termasuk layanan kesehatan. Selain itu, dalam penelitian Purnomo & Prasetyo (2020) juga menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti empati, kecepatan layanan, dan keandalan memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian lain dalam Hambawudi (2023)

menemuka bahwa kualitas pelayanan farmasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Petugas farmasi yang menunjukkan empati melalui pelayanan yang penuh perhatian dan komunikasi efektif. Mereka memberikan penjelasan mengenai obat dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, disertai sikap tulus dalam setiap interaksi. Ketika pasien menyampaikan keluhan atau pertanyaan, petugas mendengarkan dengan seksama dan merespons dengan cepat serta akurat. Hal ini dilakukan untuk memastikan pasien mendapatkan informasi yang dibutuhkan sekaligus merasakan pelayanan yang optimal dan memuaskan (Pratiwi, Muhtadi & Surahman, 2016). Pada dasarnya, tingkat kepuasan pasien terhadap suatu produk atau layanan akan menentukan perilaku mereka di masa mendatang. Reaksi ini muncul setelah pasien mengalami proses pembelian. Jika pasien merasa puas, besar kemungkinan mereka akan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang sama. Selain itu, pasien yang puas biasanya akan memberikan rekomendasi positif tentang produk tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, ketika pasien merasa tidak puas, mereka cenderung akan mencari alternatif produk atau penyedia layanan sejenis yang lebih memenuhi harapan mereka. Pasien yang tidak puas ini kemudian akan beralih ke produk atau layanan baru yang dianggap lebih baik, sementara meninggalkan produk sebelumnya. Lebih jauh lagi, mereka enggan merekomendasikan produk atau layanan yang dinilai tidak memuaskan kepada orang-orang di sekitar mereka.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signfikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t – value sebesar 4,074 > 1,96 dan nilai p – values 0,000 <0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Ha_4 diterima dan Ho_4 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan memengaruhi kecenderungan mereka untuk melakukan pembelian obat di rumah sakit. Hasil dari penelitian ini tercermin dalam indikator empati melalui item "Petugas bersikap ramah dan memahami kebutuhan saya sebagai pasien" berperan penting dalam keputusan pembelian karena pelayanan yang personal dan penuh perhatian menciptakan pengalaman yang bernilai bagi pasien, membuat mereka lebih memilih rumah sakit tersebut daripada tempat lain. Indikator bukti fisik seperti "Ruangan apotek rumah sakit bersih dan tertata rapi" juga mempengaruhi keputusan pembelian karena lingkungan yang profesional dan bersih memberikan kesan kredibilitas dan kualitas yang tinggi. Pasien tidak hanya mempertimbangkan harga obat semata, tetapi juga menilai keseluruhan pengalaman pelayanan yang meliputi keamanan, kenyamanan, kepercayaan, dan nilai tambah yang diperoleh, sehingga kualitas pelayanan yang superior menjadi faktor yang mendorong pasien untuk memilih rumah sakit tersebut sebagai tempat membeli obat. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Fadilah & Yulianingsih (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik mendorong loyalitas dan keputusan pembelian konsumen di sektor layanan kesehatan. Penelitian lain yang mendukung penelitian ini yaitu dalam Djafar, dkk (2023), Azhari (2017), dan Rasyida (2022). Namun ada juga penelitian yang tidak mendukung hasil penelitian ini, seperti pada penelitian yang dilakukan Sa'adah, Hariyanto, Rohman (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan farmasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien memilih untuk kembali membeli obat di depo farmasi rawat jalan, namun tetap enggan memberikan testimoni positif atau merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Selain itu, mereka masih membuka peluang untuk beralih membeli obat di tempat lain di kemudian hari.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Keputusan Pembelian

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signfikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t – value sebesar 4,043 > 1,96 dan nilai p – values

0,000 <0,05. Hasil penelitian ini tercermin dalam indikator kualitas produk, khususnya pada item "Obat yang saya terima berkualitas dan memberikan efek positif bagi kesehatan saya", karena kepuasan terhadap efektivitas obat menjadi faktor utama yang mendorong pasien untuk terus membeli obat di tempat yang sama. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap keputusan pembelian karena kepuasan merupakan evaluasi keseluruhan dari pengalaman pasien yang membentuk niat perilaku di masa depan. Indikator harga melalui item "Saya merasa harga obat di rumah sakit ini masih terjangkau" berperan penting dalam keputusan pembelian karena kepuasan terhadap nilai yang diterima membuat pasien merasa mendapatkan manfaat yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Pasien yang puas akan mengembangkan loyalitas dan kepercayaan terhadap rumah sakit, sehingga mereka akan memilih untuk melakukan pembelian berulang di tempat yang sama, merekomendasikan kepada orang lain, dan mengurangi kecenderungan untuk mencari alternatif lain, yang pada akhirnya menciptakan pola keputusan pembelian yang konsisten dan berkelanjutan. Sehingga dapat disimpulkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, makan semakin tinggi pula kepuasan pembelian. Hal ini diperkuat oleh penelitian Kotler & Keller (2016) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan langsung dengan keputusan pembelian ulang.

Pengaruh Ketersediaan Obat terhadap Keputusan Pembelian yang dimediasi Kepuasan Pasien

Hasil pengujian jalur mediasi menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung ketersediaan obat terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pasien juga signifikan dengan nilai t – value sebesar 3,043 > 1,96 dan nilai p – values 0,006 <0,05. Dengan demikian, selain pengaruh langsung, ketersediaan obat juga memengaruhi keputusan pembelian secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan Ha_6 diterima dan Ho_6 ditolak, yang berarti ketersediaan obat tidak hanya berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan pasien sebagai variabel mediator. Hasil penelitian ini tercermin dalam indikator evaluasi alternatif, khususnya pada item "Saya membandingkan harga dan ketersediaan obat sebelum membeli", karena ketersediaan obat yang baik memberikan keunggulan kompetitif dalam proses perbandingan yang dilakukan pasien, dan ketika pasien merasa puas dengan ketersediaan tersebut, mereka cenderung memutuskan untuk membeli di rumah sakit tersebut. Selain itu, indikator keputusan pembelian melalui item "Saya merasa yakin dengan keputusan membeli obat di rumah sakit ini" juga sangat relevan, karena ketersediaan obat yang konsisten menciptakan kepuasan yang kemudian meningkatkan keyakinan pasien dalam mengambil keputusan pembelian.

Mekanisme mediasi kepuasan pasien dalam hubungan ketersediaan obat dan keputusan pembelian dapat dijelaskan melalui indikator perilaku setelah pembelian, terutama item "Saya akan membeli obat di rumah sakit ini lagi bila diperlukan" dan "Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain untuk membeli obat". Ketersediaan obat yang baik menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan inilah yang mendorong loyalitas dan niat pembelian berulang. Indikator pencarian informasi melalui item "Saya bertanya kepada petugas mengenai manfaat dan efek samping obat sebelum membeli" juga menunjukkan bahwa ketika obat tersedia dengan baik, pasien memiliki kesempatan untuk mendapatkan informasi yang memadai, yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses pembelian. kepuasan pasien berperan sebagai mediator karena ketersediaan obat pertama-tama menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien melalui kepastian mendapatkan obat yang dibutuhkan, tidak adanya kekecewaan akibat kekosongan stok, dan efisiensi dalam proses pelayanan, kemudian kepuasan inilah yang secara psikologis mempengaruhi evaluasi positif pasien dan mendorong mereka untuk mengambil keputusan pembelian di rumah sakit tersebut, menciptakan jalur pengaruh tidak langsung yang signifikan.

Ketersediaan obat yang memadai memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien. Ketika seluruh obat yang diresepkan dokter dapat diperoleh dengan mudah, hal ini sesuai dengan harapan pasien dan menciptakan rasa puas. Kepuasan yang dirasakan ini kemudian mendorong pasien untuk memilih berobat dan membeli obat di tempat yang sama di masa mendatang. Temuan ini sejalan dengan teori konfirmasi ekspektasi (*expectancy confirmation theory*) dalam perilaku konsumen yang dikemukakan Oliver (1980), di mana terpenuhinya harapan konsumen akan menghasilkan kepuasan yang kemudian berdampak pada keinginan untuk melakukan pembelian kembali. Ketika seluruh kebutuhan obat pasien terpenuhi, momen ini seharusnya menjadi kesempatan bagi tenaga farmasi untuk meningkatkan engagement dengan pasien melalui komunikasi efektif dan edukasi mengenai cara penggunaan obat yang tepat. Dengan pendekatan komprehensif semacam ini, peran kepuasan pasien sebagai mediator antara ketersediaan obat dan loyalitas pembelian akan semakin menguat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signfikan terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signfikan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pasien dengan nilai t – value sebesar 4,074 > 1,96 dan nilai p–values 0,007 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan Ha_7 diterima dan Ho_7 ditolak. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator kunci yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian. Hasil penelitian ini tercermin dalam indikator pencarian informasi, khususnya pada item "Saya bertanya kepada petugas mengenai manfaat dan efek samping obat sebelum membeli", karena kualitas pelayanan yang baik memungkinkan pasien mendapatkan informasi yang komprehensif dan memuaskan, yang kemudian mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Selain itu, indikator keputusan pembelian melalui item "Saya membeli obat di rumah sakit karena kualitas dan kepercayaan terhadap pelayanannya" sangat relevan, karena kualitas pelayanan yang superior menciptakan kepuasan yang kemudian meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pasien dalam mengambil keputusan pembelian. Mediasi kepuasan pasien dalam hubungan kualitas pelayanan dan keputusan pembelian dapat dijelaskan melalui indikator evaluasi alternatif, terutama item "Saya mempertimbangkan untuk membeli obat di luar rumah sakit sebelum memutuskan membeli di sini", dimana kualitas pelayanan yang unggul membuat pasien merasa puas dan cenderung memilih rumah sakit tersebut dibandingkan alternatif lain. Indikator perilaku setelah pembelian melalui item "Saya akan membeli obat di rumah sakit ini lagi bila diperlukan" dan "Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain untuk membeli obat" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman yang memuaskan. Kepuasan pasien berperan sebagai mediator karena kualitas pelayanan pertama-tama menciptakan pengalaman yang memuaskan melalui keandalan petugas, responsivitas, empati, dan profesionalisme dalam pelayanan, kemudian kepuasan inilah yang secara psikologis mempengaruhi evaluasi positif pasien terhadap rumah sakit dan mendorong mereka untuk mengambil keputusan pembelian, menciptakan jalur pengaruh tidak langsung yang signifikan dimana kualitas pelayanan yang superior menghasilkan kepuasan yang tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan probabilitas keputusan pembelian pasien. Keunggulan suatu layanan kesehatan tidak semata-mata diukur dari kelengkapan stok obat, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti kecepatan respon petugas, ketepatan informasi, perhatian yang tulus, serta fasilitas yang mendukung. Kepuasan yang dialami pasien akibat pelayanan berkualitas akan membentuk ikatan emosional yang kuat, yang pada akhirnya memotivasi mereka untuk terus memilih fasilitas kesehatan tersebut. Hal ini ini mempertegas bahwa upaya perbaikan

kualitas pelayanan tidak hanya berdampak langsung, tetapi juga memberikan efek melalui peningkatan tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hasil dari penyebaran kuesioner kepada 127 pasien yang berkunjung pada Rumah Sakit RSUD S.K Lerik Kota Kupang sebagai populasi penelitian dan telah dilakukan pengujian hipotesis menggunakan Smart PLS didapatkan hasil seperti yang telah dipaparkan pada bab 5, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut. Ketersediaan obat berpengaruh positif fan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit S.K Lerik Kota kupang. Ketersediaan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Kepuasan pasien terbukti berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara ketersediaan obat dan keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang. Kepuasan pasien juga berfungsi sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian obat, kualitas pelayanan yang superior menciptakan kepuasan yang kemudian mendorong keputusan pembelian yang positif. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian obat di Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang.

Implikasi Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan bagi pengelolaan layanan kesehatan, khususnya dalam hal manajemen obat dan kualitas pelayanan. Rumah sakit perlu memastikan bahwa stok obat selalu tersedia dengan baik dan tidak ada kekosongan obat yang dapat menghambat pengobatan pasien. Penyediaan obat yang cepat dan tepat waktu tidak hanya mendukung keberhasilan terapi medis, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus mengoptimalkan manajemen persediaan obat, memastikan bahwa stok cukup dan tersedia untuk pasien dalam jumlah yang memadai. Dengan mengurangi kekosongan obat dan meningkatkan efisiensi dalam distribusinya, rumah sakit dapat mengurangi potensi penurunan kepuasan pasien. Dari segi kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasakan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif cenderung merasa lebih puas. Oleh karena itu, pelatihan bagi petugas medis dan farmasi tentang pentingnya pelayanan yang profesional dan empatik menjadi krusial. Meningkatkan komunikasi dengan pasien mengenai proses pengobatan dan menjelaskan informasi terkait penggunaan obat juga dapat memperbaiki kualitas pelayanan.

Keterbatasan Penelitian

Seperti halnya penelitian lainnya, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, baik dalam hal metodologi maupun ruang lingkupnya.

1. Keterbatasan Sampel. Sampel dalam penelitian ini terbatas pada pasien yang berobat di RSUD S.K. Lerik, yang mungkin tidak mewakili seluruh populasi pasien rumah sakit di Indonesia. Hal ini dapat membatasi generalisasi temuan penelitian ini ke rumah sakit lain dengan karakteristik yang berbeda. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel dengan melibatkan beberapa rumah sakit di berbagai daerah untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif.
2. Keterbatasan Variabel yang Diteliti. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh ketersediaan obat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap keputusan pembelian obat. Faktor-

faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian obat, seperti harga obat, promosi, atau faktor sosial budaya, tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas variabel yang diteliti untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian obat di rumah sakit.

3. Keterbatasan Metodologi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei yang mengandalkan data dari responden. Hal ini mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan persepsi pasien secara menyeluruh, terutama terkait dengan faktor emosional dan pengalaman pribadi mereka yang lebih sulit diukur dengan instrumen kuantitatif. Penelitian kualitatif, seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus, bisa menjadi tambahan yang berharga untuk memahami faktor-faktor yang lebih mendalam dalam pengambilan keputusan pembelian obat.

Saran

Dari hasil distribusi frekuensi variabel yang menunjukkan setuju dan tidak setuju, beberapa saran dapat diberikan: Mengimplementasikan sistem perencanaan obat berbasis data yang lebih akurat dengan mengintegrasikan data historis konsumsi, pola penyakit, dan proyeksi kebutuhan masa depan, memperkuat kerjasama dengan distributor farmasi untuk memastikan kontinuitas pasokan obat dan mengurangi risiko kekosongan stok dan mengembangkan sistem monitoring real-time untuk ketersediaan obat agar dapat melakukan tindakan preventif sebelum terjadi kekosongan obat. Menyelenggarakan program pelatihan berkelanjutan bagi petugas farmasi dalam aspek komunikasi efektif, empati, dan pelayanan prima. Malakukan standardisasi prosedur operasional pelayanan. Mengembangkan sistem quality assurance untuk memastikan pelayanan yang konsisten terlepas dari waktu kunjungan atau petugas yang bertugas. Serta menyelenggarakan program edukasi untuk meningkatkan literasi kesehatan pasien sehingga mereka dapat memberikan penilaian yang lebih informed, mengembangkan sistem pelayanan yang lebih personal sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik setiap pasien dan mengimplementasikan sistem feedback yang memungkinkan pasien memberikan masukan secara berkala untuk perbaikan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator, A., Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, *2*(01), 14–29. https://doi.org/10.37504/jmb.v2i01.119

Alvin, A., Nastiti, P., & Marsella, E. (2023). Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM). *Edu Komputika Journal*, *10*(1), 38–45. https://doi.org/10.15294/edukomputika.v10i1.61821

Angriawan, S. (2024). Pengaruh Pengelolaan Obat dan Harga Obat terhadap Keputusan Pembelian melalui Kualitas Pelayanan pada Apotek Restu Bunda. *Assets Journal: Management, Administration, Economics, and Accounting*, *2*, 37–44. https://doi.org/https://doi.org/10.59923/assets.v2i2.248

Cahyadi, universitas buddhi dharma. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, *1*, 60–73. https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi

Fandol, Z. W., Sumantri, R. B. B., & Zuhrufillah, I. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Ketersediaan Obat Pada Apotek XYZ Berbasis Web. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *1*(1), 293–298.

Hasugian, J. C., Sihombing, N. E. T., & Manalu, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Otty Rantauprapat. *Journal Of Social Science*

Research (INNOVATIVE), *4*(2), 4722–4734. https://journal.arimbi.or.id/index.php/Maeswara/article/view/604%0Ahttps://journal.arimbi.or.id/index.php/Maeswara/article/download/604/568

Maky, Z. A., Pradiani, T., & Rahman, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Pada Meteorcell Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, *5*(1), 13–27. https://doi.org/10.32815/jubis.v5i1.2252

Mansur, S. (2022). The Effect Of Television Advertising And Product Quality On The Purchase Decision Of Marimas Products Through (Case Study on Customers at Pakis Malang). *Case Study on Customers at Pakis Malang*, 238–248. sukronmansur28@gmail.com

Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, *17*(05), 795–802. 1cesariamegasari22@gmail.com, 2bagus.latif@civitas.unas.ac.id

Melizsa, Fauziyah, Wahdah, Dian Agung Dimas Wijanarko, W., & Setiawan, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Harga Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Ben Sehat Periode Tahun 2022. *Prosiding SENANTIAS: Seminar Nasional Hasil Penelitian dan PkM*, *4*(1), 398–411.

Mursyid, Albashori M. F., & Hafizah (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Ngawi Jawa Timur. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha 4(2), 356-372.

Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, *6*(1), 32–38. https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474

Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, *11*(1), 38–47. https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600

Pradiani, T., Layanan, K., Pembelian, K., & Kesehatan, P. (2023). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kesehatan Klikdokter Di Indonesia. *jurnal ilmiah riset aplikasi manajemen*, *1*(2), 554–568. ardiepm21@gmail.com1 , faturrahman@asia.ac.id2 , thdiani12@gmail.com3%0AABST

Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, *5*(1), 446–452. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787

Rahadi, D. R., & Wardiman, C. (2022). Strategi Pemasaran Umkm di Masa Pandemi Covid-19. In *Eklektik : Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan* (Vol. 5, Nomor 1). https://doi.org/10.24014/ekl.v5i1.14713

Reppi, L. V. Y., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2021). Bauran Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Grabfood (Study Pada Pengguna Jasa Grabfood Di Kota Manado Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal EMBA*, *9*(3), 1482–1490.

Sari, Y. T., & Sanusi, U. (2025). YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketersediaan Produk Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Apotek Kamilah Di Kecamatan. *Journal of Management*, *8*(1), 1091–1102.

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S." *Menara Medika*, *4*(1), 22–27.

Utami R.A, & Kussudyarsana. (2024). Analisis Efektivitas Kampanye Pemasaran Storytelling Pada Platform Azarine Cosmetic Untuk Meningkatkan Brand Image Dan Brand Trust

Sebagai Mediasi Terhadap Niat Pembelian Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, *25*(02), 1–6. https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/12524

Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B., & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, *9*(1), 59–71. https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.59-71