



Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas Terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturraden

Btari Asa Sartana¹, Hening Pratiwi¹, Dewi Latifatul Ilma^{1*}

¹Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Jenderal Soedirman

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:

Penerimaan naskah: 16 Maret 2022
Penerimaan naskah revisi: 17 Mei 2023
Disetujui untuk dipublikasikan: 19 Mei 2023

Kata kunci :

Air Susu Ibu, Kuisisioner, Obat

A B S T R A K

Pendahuluan: Keterampilan komunikasi apoteker dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun hubungan baik dengan pasien. Hubungan baik ini dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pasien kepada apoteker.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi secara langsung terhadap loyalitas atau tidak langsung dengan harus mendapatkan kepercayaan pasien terlebih dahulu. Metode: Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan metode pengambilan data secara purposive sampling menggunakan kuesioner kepada responden masyarakat Kecamatan Baturraden yang berusia 18-55 tahun dan mendapat pelayanan kefarmasian oleh apoteker di apotek Kabupaten Banyumas dalam 3 bulan terakhir. Kuesioner terdiri dari kuesioner keterampilan komunikasi apoteker di Banyumas, serta kuesioner tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat Kecamatan Baturraden yang diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan kajian literatur. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juli 2021 - Agustus 2021 dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan google form dan luring dengan mendatangi responden secara langsung. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik dan analisis jalur yang disertai uji sobel untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Keterampilan komunikasi, tingkat kepercayaan, dan tingkat loyalitas dikategorikan menjadi tinggi/baik, sedang/cukup, rendah/kurang berdasarkan nilai kuartil data.

Hasil: Penelitian melibatkan 106 responden, dengan keterampilan komunikasi apoteker di Banyumas dinilai cukup baik (76,41%), sedangkan tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat Baturraden dinilai sedang (66,98% dan 71,7%). Keterampilan komunikasi apoteker berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepercayaan sebagai variabel intervening ($\beta = 0,647; 0,607; p\text{-value} < 0,05; z \text{ score} = 4,611$). Namun tidak signifikan secara langsung terhadap tingkat loyalitas ($\beta = 0,049; p\text{-value} > 0,05$).

Kesimpulan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas masyarakat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi apoteker jika apoteker telah mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Kata kunci: apoteker, kepercayaan, komunikasi, loyalitas, masyarakat

Keywords:

communication skills, community, loyalty, pharmacists, trust

A B S T R A C T

Background: Pharmacists communication skills are needed in pharmaceutical services because they can improve service quality by building good relationships with patients. This good relationship can build trust and patients' loyalty to pharmacists.

Objectives: This study aims to determine the effect of communication skills directly on loyalty or indirectly by having to gain trust first.

Methods: This study used a cross sectional design with purposive sampling data collection method using questionnaires to respondents from the Baturraden District community aged 18-55 years and receiving pharmaceutical services by pharmacists at the Banyumas district pharmacy in the last 3 months. The questionnaire consisted of a questionnaire on the communication skills of pharmacists in Banyumas and a questionnaire on the level of trust and loyalty of the people of Baturraden District which was adjusted based on a literature review. Data collection was carried out in July 2021 - August 2021 by distributing online questionnaires through google forms and offline by visiting respondents directly. Data were analyzed using classical assumption test and path analysis accompanied by Sobel test to determine the effect between variables. Communication skills, level of trust, and level of loyalty were categorized into high/good, moderate/fair, low/less based on the quartile value of the data.

Results: The study involved 106 respondents, with communication skills of pharmacists in Banyumas considered quite good (76.41%), while the level of trust and loyalty of the people of Baturraden was rated moderate (66.98% and 71.7%). Pharmacist communication skills have a positive and significant indirect effect on loyalty through trust as an intervening variable ($\beta = 0.647; 0.607; p\text{-value} < 0.05; z \text{ score} = 4.611$). However, it is not directly significant to the level of loyalty ($\beta = 0.049; p\text{-value} > 0.05$).

Conclusion: The results show that loyalty is influenced by the communication skills of the pharmacist if the pharmacist gets the trust of the people.

Keywords: communication skills, community, loyalty, pharmacists, trust

1. Pendahuluan

Perubahan paradigma kefarmasian dari drug oriented ke patient oriented menjadikan apoteker memiliki peran

*Corresponding author: Dewi Latifatul Ilma, Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Jenderal Soedirman. E-mail: dewilatifatulilma@unsoed.ac.id

penting dalam memberikan perawatan farmasi yang komprehensif bagi pasien. Salah satu yang dibutuhkan dalam menjalankan perannya adalah keterampilan komunikasi apoteker yang baik.^{1,2} Komunikasi antara apoteker dan pasien penting untuk meningkatkan penggunaan obat yang tepat dan outcome klinis pengobatan pasien karena keterampilan komunikasi diperlukan pasien untuk memahami semua informasi tentang obat yang digunakan.³

Apoteker perlu membangun hubungan baik dengan pasien untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas dengan menerapkan komunikasi yang baik sesuai standar kompetensi apoteker. Hubungan baik ini akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien kepada apoteker. Kepercayaan pasien kepada apoteker penting karena membuat pasien bersedia untuk melakukan pengobatannya, merekomendasikan layanan kesehatan tersebut kepada orang lain, dan dapat mempengaruhi keefektifan serta kepatuhan terhadap pengobatan pasien.^{4,5} Outcome klinis juga dapat ditingkatkan dengan mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pasien kepada apoteker.⁶ Agar pasien loyal, maka perlu menjalin hubungan yang baik antara apoteker dengan pasien.⁶ Komunikasi menjadi faktor penting untuk membangun hubungan interpersonal dengan pasien guna membangun loyalitas.⁷ Keterampilan komunikasi diketahui memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas.⁸

Tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien mempengaruhi outcome klinis pasien, yang dapat dipengaruhi oleh komunikasi apoteker.⁶ Pentingnya keterampilan komunikasi ini berdampak pada perlunya peningkatan aspek ini dalam sistem pelayanan kefarmasian.⁹ Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebanyak 59,09% masyarakat memiliki harapan yang baik terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian di apotek daerah perifer Kabupaten Banyumas, termasuk Baturraden.¹⁰ Akan tetapi pada praktiknya, keterampilan komunikasi apoteker secara signifikan masih kurang dari yang diharapkan oleh pasien dan dinilai buruk.¹¹ Oleh karena itu, diperlukan penelitian terkait pengaruh antara keterampilan komunikasi apoteker, tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien.

Penelitian terkait pengaruh antara keterampilan komunikasi, tingkat kepercayaan, dan loyalitas di daerah perifer Kabupaten Banyumas masih terbatas, sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan. Selain untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi apoteker terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien, diharapkan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar acuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi apoteker sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat meningkat.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan desain penelitian cross-sectional. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juli–Agustus 2021 di Kecamatan Baturraden dengan menyebarkan kuesioner

melalui link google form atau secara langsung kepada masyarakat Baturraden. Proses penelitian telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan FIKES UNSOED dengan No: 486/EC/KEPK/VI/2021.

Populasi penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Baturraden. Sampel adalah masyarakat Baturraden yang berusia 18 – 55 tahun, pernah diberikan pelayanan kefarmasian oleh apoteker di apotek Kabupaten Banyumas dalam 3 bulan terakhir, serta bersedia menjadi subjek penelitian dengan mengisi inform consent.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel minimal yaitu 100 menggunakan rumus Lameshow:

$$n = \frac{Z^2 p (1-p)}{(d)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \rightarrow 100 \text{ responden}$$

Jumlah sampel data yang memenuhi kriteria inklusi dan menyetujui informed consent sebanyak 106 responden.

Instrumen penelitian keterampilan komunikasi apoteker diadaptasi dan dimodifikasi dari Collum et al (2013)¹², Grice et al (2017)¹³ dan KemenKes RI (2019)¹⁴. Instrumen tingkat kepercayaan, diadaptasi dan dimodifikasi dari Ngorsuraches et al (2008)¹⁵. Instrumen loyalitas diadaptasi dan dimodifikasi dari Ahmed et al (2017)¹⁶ dan Astuti and Nagase (2014)¹⁷. Pada bagian awal instrumen terdapat identitas dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 31 butir pertanyaan (14 pertanyaan keterampilan komunikasi apoteker, 11 pertanyaan kepercayaan responden, dan 6 pertanyaan loyalitas responden). Alternatif jawaban pada pertanyaan keterampilan komunikasi apoteker yaitu “Ya”, “Tidak Tahu” dan “Tidak”, sedangkan alternatif jawaban pada kepuasan dan loyalitas yaitu “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Tidak Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju”. Dalam pengisian kuesioner, untuk memastikan bahwa yang ditemui responden di apotek yaitu Apoteker, maka peneliti juga mencantumkan pertanyaan “Apakah anda yakin bahwa anda dilayani langsung oleh apoteker?” dan responden diminta untuk menuliskan alasan mengapa responden yakin bahwa yang ditemui adalah apoteker. Uji validitas yang dilakukan yaitu uji validitas isi oleh 5 ahli (4 akademisi dan 1 apoteker), validitas konstruk kepada 30 masyarakat yang tidak termasuk responden penelitian menggunakan uji analisis korelasi Product Moment, dan uji reliabilitas menggunakan uji alpha cronbach pada kuesioner.

Analisis data terdiri dari analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur, dan uji sobel. Analisis deskriptif dilakukan untuk data karakteristik responden, keterampilan komunikasi, tingkat kepercayaan dan loyalitas. Pengkategorian data keterampilan komunikasi, tingkat kepercayaan dan loyalitas menggunakan nilai kuartil karena data tidak terdistribusi normal ($p < 0.05$). Pengkategorian berdasarkan nilai kuartil untuk keterampilan komunikasi, tingkat kepercayaan, dan loyalitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategorisasi Keterampilan Komunikasi, Tingkat

Kepercayaan, dan Tingkat Loyalitas Berdasarkan Nilai Kuartil

Kategorisasi	Nilai Kategorisasi		
	Komunikasi	Kepercayaan	Loyalitas
Tinggi/Baik	> 12	> 34	> 18
Sedang/Cukup	9 ≤ X ≤ 12	31 ≤ X ≤ 34	16 ≤ X ≤ 18
Rendah/Kurang	< 9	< 31	< 16

Uji asumsi klasik terdiri dari uji linearitas dan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Rank Spearman. Uji linearitas dilakukan pada variabel keterampilan komunikasi, tingkat kepercayaan, dan tingkat loyalitas dengan nilai p-value berturut-turut yaitu 0,088; 0,066; 0,693 (p>0,05) yang berarti bahwa hubungan antar variabel linear sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan. Uji heteroskedastisitas dilakukan pada variabel keterampilan komunikasi terhadap kepercayaan, keterampilan komunikasi terhadap loyalitas, dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan nilai p-value berturut-turut yaitu 0,356; 0,455; 0,495 (p>0,05) yang berarti model regresi yang digunakan baik dan efisien. Selanjutnya, analisis jalur digunakan untuk menentukan pengaruh keterampilan komunikasi apoteker terhadap loyalitas secara langsung atau secara tidak langsung melalui kepercayaan sebagai variabel intervening, dan analisis dilanjutkan dengan uji sobel untuk menentukan kemampuan kepercayaan sebagai variabel intervening dalam memediasi keterampilan komunikasi terhadap loyalitas.

3. Hasil dan Diskusi

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil validasi isi kuesioner yaitu valid secara isi karena memiliki skor 4,1 – 5,0 berdasarkan aspek relevansi dan representasi serta aspek ketepatan tata bahasa. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk validasi isi yaitu terkait skala, fungsi instrumen, instruksi untuk responden, representasi jumlah item, format jawaban, dan kesesuaian tujuan.

Hasil uji validitas konstruk menunjukkan bahwa semua kuesioner valid dapat digunakan dalam penelitian berdasarkan perhitungan nilai r hitung>0,361. Hasil uji reliabilitas ketiga kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai alpha cronbach>0,6.18

Karakteristik Responden

Berdasarkan data karakteristik responden pada Tabel 2, responden perempuan lebih mendominasi yaitu 64,15% sedangkan laki-laki hanya 35,5%. Jumlah responden usia 18–45 tahun yaitu 78,3%, lebih banyak dibandingkan usia 46–55 tahun (21,7%). Tingkat pendidikan perguruan tinggi yang paling sedikit (10,38%), dibandingkan SD (17,93%), SMP (20,75%), dan SMA/SMK (50,94%).

Tabel 2. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik	n=106 (%)
Jenis Kelamin	
a. Laki-Laki	38 (35,85%)
b. Perempuan	68 (64,15%)
Usia	

a. 18 – 45 Tahun	83 (78,30%)
b. 46 – 55 Tahun	23 (21,70%)
Pendidikan Terakhir	
a. SD	19 (17,93%)
b. SMP	22 (20,75%)
c. SMA/SMK	54 (50,94%)
d. Perguruan Tinggi	11 (10,38%)

Hasil karakteristik responden pada Tabel 2 menunjukkan responden perempuan lebih mendominasi karena tingkat kepedulian perempuan terhadap kesehatan yang mencakup obat-obat lebih tinggi dibanding laki-laki. Selain itu, perempuan lebih rentan terhadap berbagai macam penyakit dan lebih ingin segera mendapat bantuan kesehatan.²⁰ Terkait usia, responden pada masa usia dewasa (18–45 tahun) lebih banyak menjadi konsumen apotek, dimana pada usia produktif memiliki aktivitas yang padat namun kurang diimbangi dengan upaya menjaga kondisi kesehatan sehingga lebih sering menjadi konsumen di apotek.²⁰ Sedangkan karakteristik tingkat Pendidikan, tingkat pendidikan perguruan tinggi merupakan yang paling sedikit dibandingkan dengan tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA/SMK. Hal ini sesuai dengan data pada BPS Kecamatan Baturraden 2020, dimana tingkat pendidikan SD, SMP, dan SMA/SMK jauh lebih banyak dibanding perguruan tinggi yang hanya 5,44% dari jumlah penduduknya.²¹

Keterampilan Komunikasi Apoteker

Hasil keterampilan komunikasi apoteker di Banyumas (sesuai Tabel 3) didominasi pada kategori cukup (76,41%). Dalam praktiknya informasi yang dibagikan oleh apoteker secara signifikan kurang dari yang diharapkan pasien dan sebagian besar keterampilan komunikasi apoteker dinilai kurang.¹¹

Tabel 3. Kategori Keterampilan Komunikasi Apoteker, Tingkat Kepercayaan, dan Tingkat Loyalitas Masyarakat Baturraden

Kategori	Keterampilan Komunikasi	Kepercayaan	Loyalitas
	n=106 (%)	n=106 (%)	n=106 (%)
Baik/Tinggi	16 (15,09%)	25 (23,59%)	17 (16,04%)
Cukup/Sedang	81 (76,41%)	71 (66,98%)	76 (71,7%)
Kurang/Rendah	9 (8,5%)	10 (9,43%)	13 (13,26%)

Sebanyak 81 responden menilai komunikasi apoteker cukup dikarenakan masih banyak apoteker belum maksimal dalam melakukan komunikasi dengan pasien, khususnya dalam menyampaikan informasi terkait obat seperti tidak menjelaskan akibat tidak menggunakan obat sesuai dengan aturan, efek samping, dan cara penyimpanan obat. Pelayanan informasi yang dilakukan apoteker masih dalam bentuk pasif, dimana masih banyak apoteker yang memberikan informasi pada saat pasien atau keluarga pasien bertanya.²²

Tingkat Kepercayaan Masyarakat Baturraden

Berdasarkan Tabel 3, tingkat kepercayaan masyarakat Baturraden termasuk dalam kategori “sedang” dengan persentase 66,98%. Pasien mempercayai informasi dari apoteker seperti informasi terkait obat non resep, harga obat, cara minum obat, dan efek samping obat.²³ Walaupun tingkat kepercayaan masyarakat Baturraden cukup tinggi, apoteker masih perlu meningkatkan rasa percaya masyarakat kepadanya. Hal ini karena apoteker bertugas membangun kepercayaan terhadap apoteker sehingga pasien percaya akan pengobatan yang diberikan. Berperan aktif dalam memberikan informasi obat merupakan salah satu cara untuk membangun kepercayaan pasien.²³

Tingkat Loyalitas Masyarakat Baturraden

Loyalitas masyarakat Baturraden termasuk dalam kategori “sedang” dengan persentase 71,7%. Loyalitas perlu ditingkatkan karena keberhasilan pengobatan pasien tidak hanya hasil dari layanan berkualitas dan keterampilan teknis yang baik, tetapi juga dari loyalitas pasien. Dengan mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pasien, pasien akan lebih berpartisipasi dan berperan aktif dalam usaha untuk meningkatkan hasil kesehatannya. Selain itu, apotek yang berada di sektor kesehatan membutuhkan pelanggan setia untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.^{6,9}

Pengaruh Keterampilan Komunikasi Terhadap Tingkat Loyalitas

Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji linearitas dan heteroskedastisitas. Jika uji linearitas menghasilkan nilai $p > 0,05$, maka hubungan antar variabel adalah linear sehingga analisis regresi yang digunakan dapat dilanjutkan. Model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas karena nilai uji heteroskedastisitas yaitu $p > 0,05$. Setelah uji asumsi klasik terpenuhi, dilakukan analisis jalur (pathway analysis). Model persamaan analisis jalur sebagai berikut:

$$"Y = \alpha_1 + \beta_1 X + e_1" \dots\dots\dots (1)$$

$$"Z = \alpha + \beta_2 X + \beta_3 Y + e_2" \dots\dots\dots (2)$$

Nilai hasil olah data analisis jalur disajikan pada Tabel 4, sedangkan nilai koefisien residual model persamaan satu yaitu 0,594 dan nilai koefisien residual model persamaan dua sebesar 0,6. Seluruh hasil dari analisis jalur dapat digambarkan seperti pada Gambar 1.

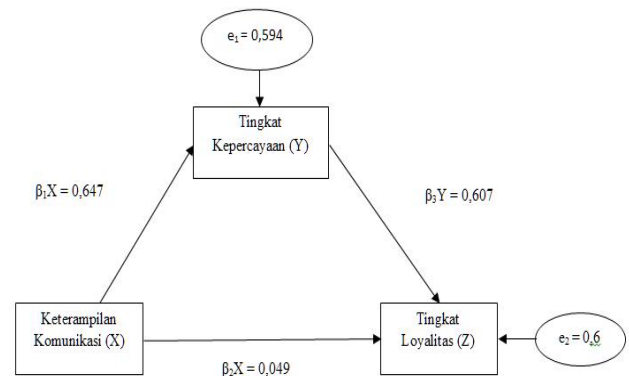
Tabel 4. Hasil Analisis Jalur

Variabel	B	p	Keterangan
Keterampilan komunikasi → kepercayaan	0,647	<0,001	Berpengaruh Signifikan dan Positif
Keterampilan komunikasi → loyalitas	0,049	0,626	Tidak berpengaruh Signifikan dan Positif
Kepercayaan → loyalitas	0,607	<0,001	Berpengaruh Signifikan dan Positif

Hasil perhitungan uji sobel didapatkan *z score* 4,611. Hal ini berarti variabel kepercayaan memiliki pengaruh dalam memediasi hubungan tidak langsung keterampilan komunikasi dan loyalitas karena *z score* 4,611 > 1,96.¹⁹

Pengaruh keterampilan komunikasi terhadap loyalitas yang terjadi tidak berpengaruh signifikan secara langsung karena nilai $p > 0,05$. Sedangkan arah pengaruh keterampilan komunikasi terhadap loyalitas yaitu positif. Komunikasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung karena masyarakat cenderung loyal jika sebelumnya sudah memiliki kepercayaan terlebih dahulu kepada apoteker. Komunikasi merupakan elemen kunci untuk membuat proses pelayanan kefarmasian menjadi efektif. Namun komunikasi tidak cukup karena dibutuhkan faktor lain untuk membuat pelayanan kefarmasian menjadi lebih efektif. Secara spesifik, unsur-unsur kualitas pelayanan yang dibutuhkan dalam membangun loyalitas adalah kompetensi apoteker, keterampilan, sikap terhadap pelanggan, keterampilan komunikasi, dan mengelola hubungan secara jujur. Namun, unsur-unsur ini tidak secara langsung signifikan mempengaruhi loyalitas namun perlu diperantarai dengan membangun kepercayaan.^{9, 24, 25} Kepercayaan memiliki peran dalam memediasi secara penuh pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien sehingga apoteker harus memenuhi harapan pasien sehingga dapat meningkatkan kesediaan pasien untuk melakukan pelayanan kembali.²⁶

Gambar 1. Diagram Hasil Analisis Jalur



Pengaruh Keterampilan Komunikasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan

Keterampilan komunikasi apoteker berpengaruh signifikan secara langsung dan positif terhadap kepercayaan ($p < 0,001$; $\beta = 0,647$). Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan pasien. Dalam hal ini, komunikasi yang baik juga termasuk kedalam kualitas pelayanan kefarmasian.²⁷

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas berpengaruh signifikan dengan arah positif ($p < 0,001$; $\beta = 0,607$). Kepercayaan pasien adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi loyalitas. Dimana studi menemukan bahwa kepercayaan memiliki dampak langsung pada loyalitas pasien. Ketika konsumen mempercayai sebuah pelayanan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada layanan tersebut.^{6,9}

Hasil dari uji sobel juga menunjukkan terjadi pengaruh kepercayaan yang signifikan dalam memperantai keterampilan komunikasi terhadap loyalitas (*z score* > 1,96).

Apoteker harus memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Sebagai balasannya, pasien akan loyal kepada apoteker. Kepercayaan menjadi mediator penuh dalam hubungan pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien. Sehingga pelayanan kefarmasian berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien.^{9,26}

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu ukuran sampel dan lingkup penelitian yang terbatas sehingga tidak dapat digeneralisasi terhadap populasi atau daerah lain dan terdapat variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas namun tidak diteliti. Dapat terjadi perbedaan daya tangkap responden mengenai pertanyaan pada kuesioner, namun ukuran sampel dengan *margin of error* 0,1 sudah mampu mendeteksi pengaruh pengujian yang diberikan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas masyarakat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi apoteker jika apoteker telah mendapat kepercayaan dari masyarakat.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada Pengurus Cabang Ikatan Apoteker Indonesia Banyumas yang telah mendukung dan memberikan pendanaan untuk penelitian ini.

6. Konflik Kepentingan

Seluruh penulis menyatakan tidak terdapat potensi konflik kepentingan dengan penelitian, kepenulisan (*authorship*), dan atau publikasi artikel ini.

7. Daftar Pustaka

1. KemenKes RI. Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Indonesia; 2016.
2. Hutami ST, Rokhman MR. Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. 2013;2(3):85–93.
3. Olsson E, Ingman P, Ahmed B, Kälve mark Sporrang S. Pharmacist-patient communication in Swedish community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2014;10(1):149–55.
4. Gidman W, Ward P, McGregor L. Understanding public trust in services provided by community pharmacists relative to those provided by general practitioners: A qualitative study. *BMJ Open*. 2012;2(3):1–11.
5. Siddiqua A, Kareem Abdul W, Ayan S, Al Azm L, Ali S. Antecedents of patients' trust in pharmacists: empirical investigation in the United Arab Emirates. *International Journal of Pharmacy Practice*. 2018;26(1):63–72.
6. Zhou WJ, Wan QQ, Liu CY, Feng XL, Shang SM. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*. 2017;29(4):442–9.
7. Ilardo ML, Speciale A. Pharmacy and Society: How Effective Communication Can Strengthen the Role of Community Pharmacist. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020;17(2):536.
8. Patrícia Antunes L, Gomes JJ, Cavaco AM. How pharmacist-patient communication determines pharmacy loyalty? Modeling relevant factors. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2015 Jul 1;11(4):560–70.
9. Pribadi P, Satibi, Susi Ari Kristina, Suci Paramitasari Syahlani. Building Patient Loyalty in Pharmacy Service: A Comprehensive Model. *Indonesian Journal of Pharmacy*. 2021;32(2):241–50.
10. Pratiwi H, Mustikaningtias I, Widyartika FR, Setiawan D, Nasrudin K, Julietta L. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. 2020;5(1):33.
11. Kim MG, Lee NE, Sohn HS. Gap between patient expectation and perception during pharmacist–patient communication at community pharmacy. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 2020;42(2):677–84.
12. Collum JL, Marcy TR, Stevens EL, Burns CF, Miller MJ. Exploring patient expectations for pharmacist-provided literacy-sensitive communication. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2013 Sep;9(5):626–32.
13. Grice GR, Gattas NM, Prosser T, Voorhees M, Kebodeaux C, Tiemeier A, et al. Design and validation of patient-centered communication tools (PaCT) to measure students' communication skills. *American Journal of Pharmaceutical Education*. 2017;81(8):33–48.
14. Kementerian Kesehatan RI. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2019.
15. Ngorsuraches S, Lerkiatbundit S, Li SC, Treesak C, Sirithorn R, Korwiwattanakarn M. Development and validation of the patient trust in community pharmacists (TRUST-Ph) scale: Results from a study conducted in Thailand. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2008 Sep;4(3):272–83.
16. Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2017;30(5):477–88.
17. Astuti HJ, Nagase K. Patient Loyalty To Healthcare Organizations: Relationship Marketing and Satisfaction. *International Journal of Management and Marketing Research [Internet]*. 2014;7(2):1933–3153. Available from: www.theIBFR.com
18. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta; 2013.
19. Abu-Bader S, Jones TV. Statistical Mediation Analysis Using the Sobel Test and AND HAYES SPSS PROCESS MACRO. *International Journal of*

- Quantitative and Qualitative Research Methods. 2021;9(1):42–61.
20. Rahmayanti SN, Ariguntar T. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):61–5.
 21. BPS. Kecamatan Baturraden Dalam Angka 2020. Banyumas: Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas; 2020.
 22. Tumiwa NNG, Yamlean VYP, Citraningtyas G. Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri Di Instalasi Rawat Inap Rsup Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*. 2014;3(3):310–5.
 23. Sinurat SDF. Harapan dan kepercayaan konsumen apotek terhadap peran apoteker di wilayah kelurahan teladan timur. 2021;
 24. Astuti H, Nagase K. Patient Loyalty to Healthcare Organizations: Relationship Marketing and Satisfaction. *International Journal of Management and Marketing Research*. 2014;7(2):39–56.
 25. Castaldo S, Grosso M, Mallarini E, Rindone M. The missing path to gain customers loyalty in pharmacy retail: The role of the store in developing satisfaction and trust. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2016;12(5):699–712.
 26. Waei OM, Teng PK, Wai KT. Patient Loyalty Towards the Pharmacist. *Proceedings of the International Conference on Economics, Business, Social, and Humanities (ICEBSH 2021)*. 2021;570(Icebsh):420–6.
 27. Putri DR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*. 2017;1(1):23–9.