

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TENTANG PELAYANAN DI APOTEK “X” DI
KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG**

***LEVEL OF COSTUMER SATISFACTION CARE AT PHARMACY “X” IN DISTRICTS
SUKUN MALANG CITY***

Vinda Kartika Putri, Nur Amalia Rostikarina

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan kesehatan di bidang obat- obatan. Standar pelayanan kefarmasian di apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek. Untuk penentuan sampel digunakan rumus Slovin. Penelitian ini dilakukan dengan metode *Accidental sampling* yang bersifat deskriptif dan hasil penelitian disajikan dengan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner terhadap responden yang telah melakukan pembelian obat di apotek. Data yang diperoleh akan dihitung menggunakan rumus IKP, untuk mengetahui nilai indeks yang diperoleh. Hasil penelitian ini ditunjukkan dengan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* berada pada kategori lebih puas, sedangkan *tangibles* berada pada kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Pelayanan kefarmasian, Apotek.

ABSTRACT

Pharmaceutical care is a health service in the field of medicine. Standard of pharmaceutical care in a pharmacy can be used as a benchmark for pharmaceutical personnel in organizing pharmaceutical care. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction care at pharmacy. To determine the sample used slovin formula. This study was accidental sampling method and the results are presented with descriptive quantitative. Data collected through interviews and questionnaires of respondents who had purchased drugs at pharmacy. The data processed using IKP formula, to knowing index value obtained. This study result showed in reliability, responsiveness, assurance, assurance, empathy dimension in more satisfied category, while tangibles in satisfied category.

Keywords : Costumer satisfaction, Pharmaceutical care, Pharmacy.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan kesehatan di bidang obat-obatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 35 Tahun 2014 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 35 Tahun 2014, apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Standar pelayanan kefarmasian di apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek yaitu dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik). (Kotler, 2007).

Dari hasil observasi yang dilakukan alasan pemilihan apotek "X" untuk diteliti yaitu, dibandingkan dengan apotek dan toko obat didekat apotek "X" ini, ketersediaan obat - obatnya lebih lengkap, bukti fisik (*tangibles*) seperti penataan obat, tempat tunggu lebih nyaman, kemudian apotek ini sangat ramai didatangi oleh konsumen setiap harinya dan ada saatnya konsumen membludak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan

konsumen terhadap pelayanan di Apotek "X" di kota Malang. Diharapkan dari penelitian didapatkan informasi tingkat kepuasan serta sejauh mana harapan dari pasien terhadap pelayanan apotek, sehingga bermanfaat bagi apoteker untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek.

METODE

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana proses pengambilan data dilakukan pada bulan Maret-April 2018.

Variabel Penelitian adalah mutu pelayanan kefarmasian yang terdiri dari dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *emphaty*, dan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), sedangkan variabel adalah tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan di apotek "X".

Sebagai populasi adalah pengunjung yang melakukan pembelian obat di apotek "X" di Kecamatan Sukun Kota Malang yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi responden yaitu bersedia mengisi kuesioner, responden yang tidak mengalami gangguan jiwa, responden yang bisa membaca dan menulis, responden yang berusia minimal 15 tahun dan maksimal 50 tahun.

Jumlah populasi yaitu pengunjung dalam satu bulan kurang lebih sebanyak 3000 konsumen.

Jumlah sampel yang dijadikan responden dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = Batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Sampel sebesar 96.7 dipilih dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menggunakan kuesioner.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan/ Konsumen (IKP), cara pemberian skor untuk jawaban STP (Sangat Tidak Puas) skornya 1 (satu), jawaban TP (Tidak Puas) skornya 2 (dua), jawaban P (Puas) skornya 3 (tiga), dan untuk jawaban LP (Lebih Puas) skornya 4 (empat), jawaban SLP (Sangat Lebih Puas) skornya 5 (lima).

Menurut Suparyanto (2006) untuk menentukan nilai IKP Indeks kepuasan konsumen menggunakan rumus :

$$IKP = \frac{(F1 \times S1) + (F2 \times S2) + (F3 \times S3) + (F4 \times S4) + (F5 \times S5)}{\Sigma F \times S}$$

Dimana :

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan/ Konsumen

F1 = Jumlah responden yang menjawab sangat tidak puas

F2 = Jumlah responden yang menjawab tidak puas

F3 = Jumlah responden yang menjawab puas

F4 = Jumlah responden yang menjawab lebih puas

F5 = Jumlah responden yang menjawab sangat lebih puas

ΣF = Jumlah total responden

S1 – S5 = 1, 2, 3, 4, 5 (1= sangat tidak puas), (2= tidak puas), (3= puas), (4= lebih puas), (5= sangat lebih puas).

ANGKA INDEKS	KATEGORI
< 0,20	Sangat Tidak Puas
0,21 – 0,40	Tidak Puas
0,41 – 0,60	Puas
0,61 – 0,80	Lebih Puas
> 0,81	Sangat Lebih Puas

Setelah dihitung tingkat kepuasan pasien dan dilihat dalam tabel, maka dapat ditentukan tentang tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan di Apotek “X” di kecamatan Sukun Kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan di Apotek “X” di Kecamatan Sukun Kota Malang pada bulan Maret- April 2018. Sampel penelitian diperoleh sebanyak 100 responden.

Data Umum

Berikut data responden berdasarkan karakteristik:

Tabel I Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Konsumen	Prese ntase (%)
1.	18-24 Th	23	23%

2.	25-30 Th	20	20%
3.	31-36 Th	16	16%
4.	37-41 Th	16	16%
5.	42-46 Th	13	13%
6.	47-55 Th	12	12%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan usia adalah antara usia 18-24 tahun, dengan presentase terbesar yaitu 23%.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No .	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	61	61%
2.	Perempuan	39	39%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki, dengan presentase terbesar yaitu 61%.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No .	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1.	Tidak Sekolah	2	2 %
2.	SD	5	5 %
3.	SMP	12	12 %
4.	SMA	58	58 %
5.	Diploma/Sarjana	23	23 %
	Total	100	100 %

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir adalah SMA, dengan presentase terbesar yaitu 58 %.

Tabel 4 Tingkat Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No .	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Tidak	12	12 %

Bekerja			
2.	Tenaga Kesehatan	10	10 %
3.	Swasta/Wiraswasta	55	55 %
4.	PNS/ TNI/ POLRI	23	23 %
	Total	100	100 %

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah swasta/wiraswasta, dengan presentase terbesar yaitu 55 %.

Tabel 5 Tingkat Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan dalam Satu Bulan

No.	Penghasilan	Jumlah	Presentase(%)
1.	< 1 Juta	17	17 %
2.	1- 2 Juta	34	34 %
3.	> 2 Juta	49	49 %
	Total	100	100 %

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan penghasilan dalam satu bulan adalah > 2 juta, dengan presentase terbesar yaitu 49 %.

Tabel 6 Tingkat Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pembelian Obat di Apotek

No .	Pembelian Obat di Apotek	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pertama Kali	42	42 %
2.	1- 5 Kali	43	43 %
3.	Lebih dari 5 Kali	15	15 %
	Total	100	100 %

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil tertinggi karakteristik responden berdasarkan pembelian obat dalam satu bulan adalah 1- 5 kali, dengan presentase terbesar yaitu 43 %.

Data Khusus

Tabel 12 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek “X” di Kecamatan Sukun Kota Malang dari Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Indikator No.	Skor					IKP	Kriteria
	STP	TP	P	LP	SLP		
1.	9	18	66	4	3	0.55	Puas
2.	1	13	75	11	-	0.59	Puas
3.	2	46	44	7	1	0.52	Puas
4.	9	36	37	15	3	0.53	Puas
5.	7	28	41	19	5	0.57	Puas
Rata-rata IKP mengenai <i>tangibles</i>						0.55	Puas

Perhitungan IKP mengenai bukti fisik (*tangibles*) adalah sebagai berikut:

1. Indikator nomor 1

$$\text{Nilai} = \frac{\{(9 \times 1) + (18 \times 2) + (66 \times 3) + (4 \times 4) + (3 \times 5)\}}{500} = 0.55$$

2. Indikator Nomor 2

$$\text{Nilai} = \frac{\{(1 \times 1) + (13 \times 2) + (75 \times 3) + (11 \times 4) + (0 \times 5)\}}{500} = 0.59$$

3. Indikator Nomor 3

$$\text{Nilai} = \frac{\{(2 \times 1) + (46 \times 2) + (44 \times 3) + (7 \times 4) + (1 \times 5)\}}{500} = 0.52$$

4. Indikator Nomor 4

$$\text{Nilai} = \frac{\{(9 \times 1) + (36 \times 2) + (37 \times 3) + (15 \times 4) + (3 \times 5)\}}{500} = 0.53$$

5. Indikator Nomor 5

$$\text{Nilai} = \frac{\{(7 \times 1) + (28 \times 2) + (41 \times 3) + (19 \times 4) + (5 \times 5)\}}{500} = 0.57$$

Rata-rata IKP mengenai bukti fisik (*tangibles*) Nilai Indeks Nilai Indeks = $\frac{0.55 + 0.59 + 0.52 + 0.53 + 0.57}{5} = 0.55$

Tabel 13 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek “X” di Kecamatan Sukun Kota Malang dari Aspek Jaminan (*Assurance*)

Indikator No.	Skor					IKP	Kriteria
	STP	TP	P	LP	SLP		
6.	1	13	66	17	3	0.61	Lebih Puas
7.	4	10	61	22	3	0.62	Lebih Puas
8.	3	13	51	28	5	0.63	Lebih Puas
9.	5	6	56	30	3	0.64	Lebih Puas
Rata-rata IKP mengenai <i>assurance</i>						0.62	Lebih Puas

Perhitungan IKP mengenai jaminan (*assurance*) adalah sebagai berikut:

6. Indikator nomor 6

$$\text{Nilai} = \frac{\{(1 \times 1) + (13 \times 2) + (66 \times 3) + (17 \times 4) + (3 \times 5)\}}{500} = 0.61$$

7. Indikator Nomor 7

$$\text{Nilai} = \frac{\{(4 \times 1) + (10 \times 2) + (61 \times 3) + (22 \times 4) + (3 \times 5)\}}{500} = 0.62$$

8. Indikator Nomor 8

$$\text{Nilai} = \frac{\{(3 \times 1) + (13 \times 2) + (51 \times 3) + (28 \times 4) + (5 \times 5)\}}{500} = 0.63$$

9. Indikator Nomor 9

$$\text{Nilai} = \frac{\{(5 \times 1) + (6 \times 2) + (56 \times 3) + (30 \times 4) + (3 \times 5)\}}{500} = 0.64$$

Rata-rata IKP mengenai jaminan (*assurance*) Nilai Indeks Nilai Indeks = $\frac{0.61 + 0.62 + 0.63 + 0.64}{4} = 0.62$

Tabel 14 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek “X” di Kecamatan Sukun Kota Malang dari Aspek Keandalan (*Reliability*).

Indikator No.	Skor					IKP	Kriteria
	STP	TP	P	LP	SLP		
10.	4	6	54	28	8	0.66	Lebih Puas
11.	4	11	61	17	7	0.62	Lebih Puas
Rata-rata IKP mengenai <i>reliability</i>						0.64	Lebih Puas

Perhitungan IKP mengenai keandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut:

10. Indikator Nomor 10

$$\text{Nilai} = \frac{\{(4 \times 1) + (6 \times 2) + (54 \times 3) + (28 \times 4) + (8 \times 5)\}}{500} = 0.66$$

11. Indikator Nomor 11

$$\text{Nilai} = \frac{\{(4 \times 1) + (11 \times 2) + (61 \times 3) + (17 \times 4) + (7 \times 5)\}}{500} = 0.6$$

Rata-rata IKP mengenai keandalan (*reliability*) Nilai Indeks Nilai Indeks = $\frac{0.66 + 0.62}{2} = 0.64$

Tabel 15 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek “X” di Kecamatan Sukun Kota Malang dari Aspek Kepedulian (*Emphaty*).

Indikator No.	Skor					IKP	Kriteria
	STP	TP	P	LP	SLP		
12.	3	11	58	24	4	0.63	Lebih Puas
13.	3	10	58	24	5	0.63	Lebih Puas
Rata-rata IKP mengenai <i>emphaty</i>						0.63	Lebih Puas

Perhitungan IKP mengenai kepedulian (*emphaty*) adalah sebagai berikut:

12. Indikator Nomor 12

$$\text{Nilai} = \frac{\{(3 \times 1) + (11 \times 2) + (58 \times 3) + (24 \times 4) + (4 \times 5)\}}{500} = 0.63$$

13. Indikator Nomor 13

$$\text{Nilai} = \frac{\{(3 \times 1) + (10 \times 2) + (58 \times 3) + (24 \times 4) + (5 \times 5)\}}{500} = 0.63$$

Rata-rata IKP mengenai kepedulian (*Emphaty*). Nilai Indeks
 Nilai Indeks = $\frac{(0.63 + 0.63)}{2} = 0.6$

Tabel 16 Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Apotek "X" di Kecamatan Sukun Kota Malang dari Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Indikator No.	Skor					IKP	Kriteria
	STP	TP	P	LP	SLP		
14.	2	14	56	21	7	0.63	Lebih Puas
15.	3	12	63	20	2	0.61	Lebih Puas
16.	5	5	71	9	10	0.62	Lebih Puas
17.	3	9	68	13	7	0.62	Lebih Puas
Rata-rata IKP mengenai <i>responsiveness</i>						0.62	Lebih Puas

Perhitungan IKP mengenai daya tanggap (*responsiveness*) adalah sebagai berikut:

14. Indikator nomor 14

$$\text{Nilai} = \frac{\{(2 \times 1) + (14 \times 2) + (56 \times 3) + (21 \times 4) + (7 \times 5)\}}{500} = 0.6$$

15. Indikator Nomor 15

$$\text{Nilai} = \frac{\{(3 \times 1) + (12 \times 2) + (63 \times 3) + (20 \times 4) + (2 \times 5)\}}{500} = 0.61$$

16. Indikator Nomor 16

$$\text{Nilai} = \frac{\{(5 \times 1) + (5 \times 2) + (71 \times 3) + (9 \times 4) + (10 \times 5)\}}{500} = 0.62$$

17. Indikator Nomor 17

$$\text{Nilai} = \frac{\{(3 \times 1) + (9 \times 2) + (68 \times 3) + (13 \times 4) + (7 \times 5)\}}{500} = 0.62$$

Rata-rata IKP mengenai daya tanggap (*responsiveness*)
 Nilai Indeks = $\frac{(0.63 + 0.61 + 0.62 + 0.62)}{4} = 0.62$

4

Pembahasan

Dari hasil penelitian tersebut, terbagi atas dua bagian data. Yang pertama, data umum dan yang kedua data khusus. Untuk data umum diklasifikasikan menjadi beberapa bagian masing-masing diantaranya adalah usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tingkat penghasilan perbulan, jumlah pembelian obat terbanyak. Pada karakteristik responden berdasarkan usia kelompok terbanyak didapat pada rentang usia 18-24 Tahun dengan persentase terbesar yaitu 23%.

Pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki paling banyak di banding perempuan yaitu dengan persentase 61%.

Pada karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, data terbanyak didapat pada tingkat SMA yaitu dengan persentase sebesar 58%.

Pada karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, hasil terbanyak adalah sebagai karyawan swasta/ wiraswasta yaitu dengan persentase sebesar 55%.

Pada karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan, data terbanyak yang didapat yaitu > Rp.2,000,000,00 dengan persentase 49%.

Hasil terbanyak untuk karakteristik responden berdasarkan keseringan responden datang ke apotek, yaitu antara 1-5 kali dengan persentase terbesar 43%.

Untuk data khusus, terbagi atas lima sub variabel yang terdiri dari bukti fisik, jaminan, kehandalan, empati, dan daya tanggap. IKP tertinggi pada pertanyaan kedua yaitu tentang "Penataan obat menarik dan

rapi.” dengan memperoleh nilai IKP yaitu 0.59.

Pada sub variabel jaminan, nilai IKP tertinggi yaitu tentang “Petugas selalu murah senyum dan ramah dalam berkomunikasi.” dengan memperoleh nilai tertinggi yaitu 0.64.

Pada sub variabel kehandalan, nilai IKP tertinggi pada pertanyaan kesepuluh yaitu tentang “Petugas memberi informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti” dengan memperoleh nilai tertinggi yaitu 0.66.

Pada sub variabel Empati, nilai IKP yang didapat dengan memperoleh nilai tertinggi yaitu 0.63.

Dan pada sub variabel daya tanggap, nilai IKP tertinggi pada pertanyaan ke14 yaitu tentang “Petugas menghitung harga obat dengan cepat.” dengan memperoleh nilai tertinggi yaitu 0.63.

Dari hasil kelima subvariabel tersebut rata-rata konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari rata-rata masing-masing IKP yaitu antara 0.55– 0.64 yang berarti puas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor utama kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan pelayanan. Dimensi pembentuk kepuasan pelanggan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik).
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang

diberikan oleh apotek “X” di kecamatan Sukun kota Malang untuk faktor kepuasan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) berada pada kategori lebih puas sedangkan faktor kepuasan *tangibles* (bukti fisik) berada pada kategori puas. Jadi secara keseluruhan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek “X” sudah melebihi harapan dari konsumen.

3. Dari kelima dimensi kepuasan *tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai IKP terendah yaitu 0.55.
4. Dari semua skor masing-masing tanggapan responden tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek “X” di kecamatan Sukun Kota Malang menunjukkan kriteria lebih puas dengan nilai 0.61.

Daftar Rujukan

- Fakhriadi, A. M. (2011). *Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung Tahun 2006, 2007 dan 2008. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.*
- Handayani, R. S. (2009). *Ketersediaan dan Peresepan Obat Generik dan Obat Esensial di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian di 10*

- Kabupaten/Kota di Indonesia. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Jakarta.*
- Harijono, H. d. (2011). *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS, Surabaya 23 Juli 2011 .*
- Hendrik, G. L. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara. .*
- Ifmaily. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina - Yarsi Padang Tahun 2006. (tesis).*
- Semarang. Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, F. (2012). *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien .*
- Manurung, L. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih 2010. (tesis).* Jakarta. Universitas Indonesia.
- Pangestu, A. Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan.*
- Rondonuwu, G. (2014). *Tingkat Kepuasan Konsumen Di Restoran McDonald's Manado. Universitas Sam Ratulangi Fakultas Pertanian. Manado: Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan.*

RI, M. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No.35 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan