

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA 453 SUTOYO KOTA
MALANG**

Oleh :

MARIA AGUSTINA

AKF21126

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Pembimbing

Apt. Endang Susilowati, S.Si., M.Farm-

YAYASAN PUTERA INDONESIA

MALANG

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA 453 SUTOYO KOTA
MALANG**

**PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH SERVICES
PHARMACEUTICAL AT A PHARMACEUTICAL CHEMICAL FARMA 453
SUTOYO MALANG CITY**

Maria Agustina., Endang Susilowati

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena kepuasan pasien merupakan suatu tolak ukur keberhasilan sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Kepuasan merupakan pengalaman yang ada di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli obat dengan resep di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Malang pada bulan Mei 2022. Sampel penelitian diambil menggunakan kuisisioner dalam proses pengumpulan data dengan metode kuantitatif sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Kota Malang menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi jaminan sebanyak 70.7% , dimensi kehandalan 69.6%, dimensi penampilan 69.5%, dimensi perhatian 69.3%, dan terakhir yaitu dimensi ketanggapan sebanyak 68.9%. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Kota Malang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebesar 69.54%

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated because patient satisfaction is a measure of success to what extent the services provided are getting better or worse. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Kimia Farma 453 Sutoyo Pharmacy, Malang City. The population in this study were all patients who bought prescriptions at the Kimia Farma 453 Sutoyo Pharmacy, Malang. The research sample was taken using a questionnaire in the process of collecting data with quantitative methods as many as 100 respondents. The results of the study on the level of patient satisfaction at Kimia Farma Pharmacy 453 Sutoyo Malang City showed that the category of the highest level of satisfaction was the assurance dimension as much as 70.7%, the reliability dimension 69.6%, the appearance dimension 69.5%, the attention dimension 69.3%, and finally the responsiveness dimension as much as 68.9 %. The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services at Kimia Farma Pharmacy 453 Sutoyo Malang City based on 5 dimensions of service quality is satisfied with a percentage of 69.54%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian menurut PermenKes No 73 Tahun 2016 dibagi menjadi 2 (dua) kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, dalam menjalankan fungsinya harus mengutamakan mutu sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi pada pasien, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat. Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien. (Sari, 2017 & Sari 2021)

Mutu pelayanan kefarmasian di apotek bisa dilihat dari beberapa aspek, diantaranya adalah penampilan fisik apotek, keramahan petugas farmasi, pelayanan informasi obat, ketersediaan

obat, dan kecepatan pelayanan. Pelayanan yang bermutu selain mengurangi terjadinya *medication error*, juga dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek. Dengan demikian konsumen apotek akan puas dan menjadi loyal sebagai pelanggan apotek. Hal tersebut diharapkan akan berpengaruh terhadap meningkatnya penjualan dan omzet apotek. (Hasan and Putra, 2018)

Kepuasan pasien merupakan suatu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan. Kepuasan merupakan pengalaman yang ada di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang. Semakin tinggi kebutuhan pasien terpenuhi maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi dan sebaliknya. Untuk mengukur kepuasan pasien dapat digunakan analisis kepuasan pasien terhadap fasilitas fisik bangunan seperti ruang tunggu pasien yang nyaman, empati yang di berikan oleh tenaga kefarmasian kepada konsumen,

keampilan tenaga kefarmasian dalam berkomunikasi dengan pasien, termasuk ketanggapan dalam memberi solusi terhadap permasalahan pasien, termasuk kelengkapan obat. Jika mutu pelayanan farmasi terpenuhi maka pelanggan akan sangat puas atau senang. (Prihandiwati et al., 2018)

Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Kota Malang, di era pandemi ini mengalami penurunan omset. Berdasarkan data yang di peroleh dari jumlah kunjungan pasien yang datang ke apotek, sejak Januari 2020 hingga November 2020 terjadi penurunan omset dibandingkan dengan Januari 2019 hingga November 2019. Strategi yang dilakukan Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo untuk mempertahankan kelangsungan usaha farmasi di apotek diantaranya dengan cara menjadikan kepuasan pelanggan sebagai sarana utama untuk meningkatkan omzet penjualan apotek. Peningkatan layanan yang dilakukan antara lain melalui kebersihan di seluruh area apotek, memberikan layanan *home pharmacy care*, layanan konseling, konsultasi medicine secara online, layanan antar, pojok alkes, dan lain-lain.

Adapun rumusan masalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Malang. Manfaat yang dapat diperoleh dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah sebagai berikut bagi Apotek hasil penelitian dapat memberikan informasi kepada pimpinan apotek untuk digunakan sebagai salah satu dasar menentukan strategi perbaikan layanan. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian dapat dikembangkan lebih mendalam guna menganalisis aspek layanan yang diperbaiki atau ditingkatkan. Adapun ruang lingkup yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :menyusun pertanyaan kuisisioner,menyebarkan kuisisioner,melakukan analisa data untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Menurut teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1998) untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dilihat dari beberapa dimensi mutu yaitu:

a. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk menampilkan

pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan.

- b. *Assurance* atau jaminan yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman dan bebas resiko
- c. *Tangibles* atau wujud nyata yaitu penampilan fisik petugas dan fasilitas apotek
- d. *Empathy* atau perhatian yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh
- e. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu konsumen secara tanggap

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang dilakukan untuk membuat deskripsi suatu keadaan secara obyektif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden penelitian. Kepuasan konsumen yang diteliti meliputi daya

tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*) kehandalan (*Reliability*), Perhatian individu (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangible*). Penelitian dilakukan melalui beberapa tahap. Yang pertama mengajukan surat ijin penelitian dan menyiapkan lembar kuisisioner. Tahap kedua, pengambilan data dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden. Tahap terakhir yaitu melakukan pengolahan dan analisis data.

Populasi

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi atau bersifat *representative*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo untuk menebus resep (tunai) di Bulan Mei 2022. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* menurut (Sugiyono, 2019) sebagai berikut :

$$= \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$= \frac{600}{1 + (600 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{600}{1 + 6}$$

$$n = 85,7$$

Selanjutnya jumlah sampel digenapkan menjadi 100 responden.

Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh sampel dari populasi tertentu agar diperoleh sampel yang secara akurat merepresentasikan atau mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini digunakan *Accidental Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden (Supardi U.S., 2013)

Kriteria inklusi penelitian

Kriteria inklusi merupakan suatu ciri yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Dalam

penelitian ini kriteria inklusinya adalah:

1. Pasien yang membawa resep dengan pembelian tunai
2. Berusia 17-60 tahun
3. Bisa membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner

Analisa Data

Analisa data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel. Data tentang kepuasan konsumen dianalisis dengan cara:

1. Menghitung skor jawaban tiap responden. Tiap pertanyaan dalam kuisisioner diberi nilai: 1 = Tidak puas 2 = kurang puas 3 = cukup puas 4 = puas 5 = Sangat puas
2. Total skor masin-masing responden selanjutnya dinyatakan dalam persentase skor dengan rumus: % skor = $\frac{\text{skor responden}}{100} \times 100\%$

Persentase skor selanjutnya diubah menjadi data kategori/kualitatif yaitu:

Persentase : 80 – 100 = Sangat puas
60 – 79 = Puas
40 – 59 = Cukup Puas
20 – 39 = Kurang Puas
< 20 = Tidak Puas

HASIL PENELITIAN

Uji validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu uji validitas dan realibilitasnya. Uji ini dilakukan minimal 20 orang yang memiliki karakteristik sama dengan sampel. Cara menguji validitas dan reliabilitas kuesioner menurut (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

1.Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat terhadap apa yang hendak diukur, uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji ketepatan (validitas) tiap item instrumen. Adapun yang digunakan untuk menguji adalah aplikasi SPSS dengan teknik *korelasi product moment*. Dengan taraf signifikan 10% apabila dari hasil uji pada aplikasi

SPSS didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan butir soal nomor tersebut valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tersebut tidak valid.

2.Uji Realibilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan *reliable* jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur. Sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah bisa dengan uji SPSS *analyze Cronbach's Alpha*. Ketentuan nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,6. Artinya, jika nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut *realible* sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka disimpulkan tidak *realible*

3. Tabel data umum pasien

No	Data	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki	37	37
	Perempuan	63	63
2	Usia		
	< 20 tahun	9	9
	20 – 50 tahun	76	76
	> 50 tahun	15	15
3	Pendidikan		
	SLTA	54	54
	Diploma	17	17
	Sarjana	27	27
	Pasca Sarjana	2	2
4	Jumlah kunjungan		
	Pertama kali	13	13
	2 -5 kali	53	53
	>5 kali	34	34

4. Tabel tingkat kepuasan rata-rata pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma 453 Sutoyo

Variabel	Sub Variabel	skor (%)	Hasil
Tingkat	Kehandalan	69,6 %	Puas
Kepuasan	Jaminan	70,7 %	Puas
Pelayanan	Penampilan	69,5 %	Puas
Kefarmasian	Perhatian	69,3 %	Puas
	Ketanggapan	68,9 %	Puas
Rata-rata		69,54 %	Puas

Data tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek 453 Sutoyo

Variabel	pertanyaan	skor (%)
Kehandalan	P1	70,6 %
	P2	68,6%
	P3	69,4%
Rata-rata		69,6%
Jaminan	P4	71,4 %
	P5	71%
	P6	69,6 %
Rata-rata		70,7%
Penampilan	P7	67,2 %
	P8	69,6%
	P9	71,6%
Rata-rata		69,5%
Perhatian	P10	67,8 %
	P11	71,6%
	P12	68,6%
Rata-rata		69,3%
Ketanggapan	P13	67,2 %
	P14	67,6%
	P15	71,8%
Rata-rata		68,9%

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini maka tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dapat dijabarkan sebagai berikut. Pada dimensi kehandalan pertanyaan nomor 1 karena petugas farmasi memberikan informasi obat dan edukasi kesehatan yang dapat diterima baik oleh pasien mendapat sebanyak skor 70,6 % yang berarti puas. Contoh petugas farmasi memberikan informasi yang jelas aturan minum obat bagi pasien program hamil yang berobat ke dokter Pande SPOG aturan minum untuk obat diphten diminum selama 5 hari berturut-turut bagi ibu dan starfer diminum selama 15 hari berturut-turut bagi bapak, sedangkan 29,4% menjawab kurang puas dengan alasan petugas farmasi terkadang tidak menjelaskan waktu kadaluarsa setelah kemasan dibuka. Pada pertanyaan nomor 2 karena petugas farmasi melayani produk sesuai yang diminta pasien mendapat skor sebanyak 68,6% yang berarti

puas, sedangkan 31,4% cukup puas karena terkadang petugas farmasi tidak menjelaskan cara penyimpanan obat yang dibeli misal obat bentuk suppositoria yang seharusnya disimpan di kulkas. Pada pertanyaan nomor 3 mendapat skor 69,4% yang berarti puas karena petugas farmasi jujur dan dapat dipercaya sedangkan 30,6% menjawab cukup puas dengan alasan terkadang pasien yang membeli obat apabila obatnya kosong akan dipesankan dahulu ke distributor, perkiraan obat datang terkadang tidak sesuai dengan yang dijanjikan ke pasien karena tergantung dari pihak distributor lama pengirimannya. Pada dimensi jaminan pertanyaan nomor 4 dimana petugas farmasi tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan mendapat skor 71,4% pelanggan berpendapat puas, sedangkan 28,6% kurang puas. Pada pertanyaan nomor 5 karena kelengkapan obat mendapat skor 71% yang berarti puas sedangkan 29% menjawab kurang puas misal ada obat yang pada saat pandemi

banyak dicari ternyata sempat mengalami kekosongan contoh betadine nasal kumur dan betadine nasal spray. Pada pertanyaan nomor 6 tentang penyediaan obat yang berkualitas di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo mendapat skor 69,6% artinya pelanggan merasa puas dikarenakan pembelian obat-obatan di Kimia Farma langsung dari distributor resminya, sedangkan 30,4% menjawab kurang puas dikarenakan selisih harga dibandingkan dengan Apotek pihak ke tiga lainnya. Pada dimensi penampilan pertanyaan nomor 7 karena bangunan apotek Kimia Farma 453 Sutoyo yang rapi dan menarik mendapat skor 67,2% yang artinya pelanggan merasa puas, sedangkan 32,8% menyatakan kurang puas karena lahan parkir di apotek kurang luas. Pada pertanyaan nomor 8 tentang kebersihan, kenyamanan dan kerapian apotek mendapat skor 69,6% yang artinya pasien puas, sedangkan 30,4% menyatakan tidak puas karena terkadang AC di ruang tunggu apotek kurang dingin apalagi di saat

jam-jam dokter praktek buka praktek. Pada pertanyaan nomor 9 tentang penampilan petugas farmasi yang bersih dan rapi mendapat skor sebanyak 71,6% yang artinya puas karena Kimia Farma yang mewajibkan petugas farmasi greeting grooming sesuai SOP Kimia Farma, sedangkan 28,4% merasa kurang puas. Pada dimensi perhatian pertanyaan nomor 10 mendapat skor 67,8% yang artinya puas karena petugas farmasi yang memperhatikan keluhan pasien, sedangkan 32,2% menjawab kurang puas karena saat-saat jam rame kunjungan pasien petugas farmasi kurang memperhatikan kebutuhan pasien. Pada pertanyaan nomor 11 karena petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien mendapat skor 71,6% yang artinya puas, sedangkan sebanyak 28,4% menjawab kurang puas pada pertanyaan tersebut. Pada pertanyaan nomor 12 mendapat skor 68,6% yang artinya puas atas keramahan petugas farmasi, sedangkan 31,4% menjawab kurang puas. Pada dimensi

ketanggapan pertanyaan nomor 13 mendapat skor 67,2% yang artinya puas dengan petugas farmasi selalu menyelesaikan masalah pasien ,sedangkan 32,8% menjawab kurang puas akan hal tersebut.Pada pertanyaan nomor 14 mendapat skor sebanyak 67,6% yang artinya puas dikarenakan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia farma 453 Sutoyo yang cepat,sedangkan sisanya 32,4% menjawab kurang puas apabila pasien membeli obat tetapi harus menunggu karena obatnya diambilkan dahulu ke cabang Apotek Kimia Farma yang lain.Terakhir pada pertanyaan nomor 15 karena petugas farmasi memahami kebutuhan pasien mendapat skor 71,8% yang artinya puas,sedangkan sisanya 28,2% menjawab kurang puas akan hal tersebut.

Pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung tenaga teknis kefarmasian atau asisten apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dalam meningkatkan kualitas hidup

pasien. Seorang tenaga teknis kefarmasian harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan memberikan edukasi terhadap pasien akan pentingnya pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo menurut survei peneliti hasilnya adalah puas dengan skor rata-rata 69,54%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dinilai puas dengan perolehan nilai rata-rata 69,54%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa terima kasih dipersembahkan kepada Pimpinan Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di apotek tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Afrianti, R., 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah

- Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia 12
- Devhy, N.L.P., Yundari, A.I.D.H., Purwanti, I.S., Prihartiningsih, D., 2018. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. Bali Medika Jurnal 5, 46–55..
- Fika, R., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) di Apotek Kota Bukittinggi. Jurnal Pharma Saintika 1, 1–9.
- Hasan, S., Putra, A.H.P.K., 2018. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. Jurnal Manajemen Indonesia 18, 184–196. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Kimia Farma, 2015. Kimia Farma - BUMN Farmasi Terbesar di Indonesia [WWW Document]. URL <https://www.kimiafarma.co.id/> (accessed 1.16.20).
- Kotler, P., Armstrong, G., 2006. Prinsip - Prinsip Pemasaran, 12th ed. Erlangga.
- Mulia, D.S., 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Jurnal Surya Medika (JSM) 2, 40–48.
- Notoatmodjo, S., 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64, 30
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., Feteriyani, R., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. JCPS J. Curr. Pharm. Sci. 1, 63–
- Riduwan MBA, 2018. Dasar - dasar Statistika. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet
- Sunyoto, Drs.D., 2013. Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Pertama. ed, Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supardi U.S., Dr., 2013. Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih
- Surasdiman, S., Ilyas, G.B., Azis, M., 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas

dan Pengetahuan Terhadap
Kepuasan Pasien di
Puskesmas Batu-Batu
Kabupaten Soppeng. YUME :
Journal of Management 2.

Widyantara, F.R., Sudjiono, S., Arifin,
M., 2019. Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap
pada Rumah Sakit Kusta
Kediri. JIMEK: Jurnal Ilmiah
Mahasiswa Ekonomi 1, 225–
242.

Yulia, P.R., Baga, L.M., Djohar, S.,
2016. Kepuasan Konsumen
Terhadap Pelayanan Apotek
dan Tingkat Pengetahuan
Konsumen Mengenai Standar
Pelayanan Kefarmasian Yang
Berlaku (Studi Kasus di Kota
Depok). Jurnal Aplikasi Bisnis
dan Manajemen (JABM) 2, 312.

Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016.
Kepuasan Pasien Peserta
Program Jaminan Kesehatan
Nasional terhadap Pelayanan
Kefarmasian di Apotek. Jurnal
Kefarmasian Indonesia 6, 39-
48–48.
[https://doi.org/10.22435/jki.v6i
1.5468.39-48](https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48)