

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK PRONOJIWO LUMAJANG**

Disusun Oleh :

JUNIARSIH PEBRUANTI

AKF21151



Dr. apt. Erna Susanti, S.Si.,M.Biomed.

AKADEMI FARMASI PUTERA INDONESIA MALANG

JULI 2022

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK MUFARRIJ LUMAJANG**

***THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT THE MUFARRIJ LUMAJANG PHARMACY***

Juniarsih Pebruanti., Erna Susanti

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Apotek merupakan tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Mufarrij Lumajang. Rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 94 responden. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi penampilan diperoleh persentase skor 91,70%, pada dimensi empati diperoleh persentase skor 93,46%, pada dimensi ketanggapan diperoleh persentase skor 90,64%, pada dimensi kehandalan diperoleh persentase skor 92,27%, pada dimensi jaminan diperoleh persentase skor 92,66%. Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mufarrij Lumajang menunjukkan kriteria sangat puas dengan persentase skor 92,14%. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Pharmacies are places where pharmaceutical work is carried out and distribution of pharmaceutical preparations to the public. Pharmaceutical services aim to prevent and resolve drug problems and health-related problems. One of the indicators used to analyze the quality of service in pharmacies is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction of pharmaceutical services at ApotekMufarrijLumajang. This research design uses descriptive method. The instrument used is a questionnaire. The population in this study were all patients who bought drugs using purposive sampling method that met the inclusion criteria. The sample size is 94 respondents. The results showed that on the appearance dimension a score of 91.70% was obtained, on the empathy dimension a score of 93.46% was obtained,

on the responsiveness dimension, a percentage score of 90.64% was obtained, on the reliability dimension, a percentage score of 92.27% was obtained, on the assurance dimension, obtained a percentage score of 92.66%. The researcher concluded that the level of satisfaction level of patient satisfaction with pharmaceutical services at ApotekMufarrijLumajang showed very satisfied criteria with a percentage score of 92.14%. The results of this study can be used as basic data in the development of further research.

Keywords : Pharmacy, Pharmaceutical Services, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kesehatan untuk membantu meningkatkan kesehatan bagi masyarakat, Apotek juga sebagai tempat praktik Tenaga Profesi Apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmo, 2007). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. 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. Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian, apoteker dibantu oleh tenaga teknis

kefarmasian dan harus mengacu pada standar pelayanan kefarmasian sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya, faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah unsure Kehandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Keyakinan (assurance), Empati (emphaty), Fasilitas (tangible). (Sari, 2017 & Sari, 2021)

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam pencapaian mutu kesehatan, dimana apoteker sebagai salah satu tenaga medis mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan mutu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian, selain persyaratan profesional, juga dapat

dipertimbangkan sebagai faktor yang membangkitkan minat konsumen untuk membeli obat. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi standar pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Pelayanan kefarmasian yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditas menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Saat ini terjadi perubahan paradigma dalam bidang kefarmasian dari yang semula berorientasi pada obat (drug oriented) menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient oriented) yang mengacu pada

pharmaceutical care yang mengharuskan tenaga kefarmasian untuk meningkatkan kemampuan berinteraksi dengan pasien maupun dengan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu juga seorang tenaga kefarmasian harus mengetahui mengenai sistem manajemen di apotek (Menkes RI, 2004).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien diperlukan pelayanan kefarmasian yang memenuhi standart salah satunya terkait dengan ketersediaan obat. Ketersediaan obat adalah tingkat persediaan yang dapat dipergunakan untuk melakukan pelayanan pengobatan di unit pelayanan kesehatan. Ketersediaan obat merupakan faktor penting penentu kepuasan pasien. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk yang dijual, mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan produk kepada orang lain.

Berdasarkan survey peneliti di Apotek Mufarrij Lumajang ditemukan beberapa komplain pasien terkait ketersediaan obat, pasien sering mengeluh obat tersebut habis sehingga pasien merasa tidak puas

terhadap pelayanan kefarmasian secara umum. Apotek Mufarrij Lumajang sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian bertanggung jawab terhadap ketersediaan obat yang diperlukan oleh masyarakat sekitar atau konsumen Apotek secara umum. Apotek Mufarrij terletak didusun Krajan II rt 04 rw 03, Desa Gesang, Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Apotek ini berdiri dekat Puskesmas Gesang dan dekat dengan 4 Desa yaitu Sememu, Pulo, Jokerto dan Desa Tumpeng. Salah satu motto Apotek adalah mewujudkan pelayanan yang sangat memuaskan bagi konsumen apotek.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini berupa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen di Apotek Mufarrij Lumajang. Rata-rata perbulan sebanyak 1.500 konsumen yang membeli obat di Apotek Mufarrij Lumajang. Populasi penelitian dilakukan pada bulan Mei 2022.

Sampel dalam penelitian ini

ditentukan menurut Arikunto (2017:173), dan diperoleh sebesar 95 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yang berdasarkan kriteria inklusi.

kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Bersedia mengisi kuesioner
- b) Dapat membaca dan menulis
- c) Rentang usia 17-55 tahun
- d) Mendapat pelayanan di Apotek Mufarrij Lumajang.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Pronojiwo Jl. Raya Pronojiwo RT 1, RW 1, Kecamatan Pronojiwo, Kabupaten Lumajang. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Mei 2022 hingga bulan Juni 2022.

Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner. Menurut Kusumah dan Dwitagama (2011). Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner disebarkan peneliti kepada pasien yang membeli obat di Apotek

Mufarrij Lumajang dan memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan berstruktur meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti langsung (*tangible*). Pada masing-masing sub kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

Analisis Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Semua jawaban diolah dengan penentuan skor berdasarkan skala *Likert* dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1.

Skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor yang dicapai dan skor maksimal (Aspuah, 2013)

$$\text{skor} = \frac{\text{skor yang dicapai}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Menurut Arikunto Data yang terkumpul dikategori dengan skala ordinal, dengan memperhatikan hasil persen (Aspuah, 2013) Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) < 40 % : Tidak Puas
- b) 40-55 % : Kurang Puas
- c) 56-75% : Cukup Puas
- d) 76-85 % : Puas
- e) 86-100 % : Sangat Puas

HASIL PENELITIAN

Berikut data responden berdasarkan karakteristik :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Umur)	Jumlah Responden	Persentase
1.	17-24 Tahun	24	25,53%
2.	24- 30 Tahun	21	22,34%
3.	30-36 Tahun	11	11,70%
4.	36-41 Tahun	14	14,89%
5.	41-46 Tahun	11	11,70%
6.	46-51 Tahun	7	7,45%
7.	51-55 Tahun	6	6,38%

Total	94	100%
-------	----	------

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	31	32,98%
2.	Perempuan	63	67,02%
Total		94	100%

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD	6	6,38%
2.	SMP	8	8,51%
3.	SMA/SMK/ Sederajat	63	67,02%
4.	Perguruan Tinggi	17	18,09%
Total		94	100%

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Mahasiswa	15	15,96%
2.	Wiraswasta	31	32,98%
3.	Ibu Rumah Tangga	22	23,40%
4.	Lain-lain	26	27,66%
Total		94	100%

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pasien Datang ke Apotek Mufarij Lumajang

No	Jumlah Pasien Datang ke Apotek Mufarij Lumajang	Jumlah	Persentase
1.	Pertama Kali	19	20,21%
2.	2-5 Kali Lebih	44	46,81%
3.	dari 5 kali	31	32,98%
Total		94	100%

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Manjur Jaya Kabupaten Lumajang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 6. Aspek Penampilan (*Tangible*)

NO	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	64	28	2	0	0	93,19%	Sangat Puas
2.	59	29	6	0	0	91,28%	Sangat Puas
3.	52	36	6	0	0	89,79%	Sangat Puas
4.	65	23	6	0	0	92,55%	Sangat Puas
Rata-rata						91,70%	Sangat Puas

Tabel 7. Aspek Empati (*Emphaty*)

NO	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	67	25	2	0	0	93,83%	Sangat Puas
2.	60	30	4	0	0	91,91%	Sangat Puas
3.	68	26	0	0	0	94,47%	Sangat Puas
4.	66	26	2	0	0	93,62%	Sangat Puas
Rata-rata						93,46%	Sangat Puas

Tabel 8. Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

NO	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	51	35	8	0	0	89,15%	Sangat Puas
2.	60	31	3	0	0	92,13%	Sangat Puas
3.	52	40	2	0	0	90,64%	Sangat Puas
Rata-rata						90,64%	Sangat Puas

Tabel 9. Aspek Kehandalan (*Realibility*)

NO	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	61	28	5	0	0	91,91%	Sangat Puas
2.	59	34	1	0	0	92,34%	Sangat

3.	60	33	1	0	0	92,55%	Sangat Puas
Rata-rata						92,27%	Sangat Puas

Tabel 10. Aspek Jaminan (*Assurance*)

NO	Skor					Persentase	Kriteria
	SP	P	CP	TP	STP		
1.	55	37	2	0	0	91,28%	Sangat Puas
2.	66	23	5	0	0	92,98%	Sangat Puas
3.	65	29	0	0	0	93,83%	Sangat Puas
Rata-rata						92,66%	Sangat Puas

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Pronojiwo Lumajang

No	Rata-rata 5 Dimensi	Persentase	Kategori
1.	Penampilan	91,70%	Sangat puas
2.	Empati	93,46%	Sangat Puas
3.	Ketanggapan	90,64%	Sangat Puas
4.	Kehandalan	92,27%	Sangat Puas
5.	Jaminan	92,66%	Sangat Puas
Rata-rata		92,15%	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian, data dibagi menjadi dua bagian, bagian pertama adalah data umum dan bagian kedua adalah data khusus. Untuk data umum dikelompokkan menjadi beberapa bagian yang masing-masing adalah umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama bekerja di Apotek Mufarrij Kabupaten Lumajang. Mengenai karakteristik responden menurut kelompok umur, persentase tertinggi terdapat pada kelompok umur 17-24 dengan persentase tertinggi, yaitu 25,53%. Memang, pasien berusia 17-24 tahun lebih tertarik pada gaya hidup sehat sedangkan mereka yang berusia 52-55 tahun lebih banyak minum obat di apotek.

Pada karakteristik responden dari jenis kelamin, responden wanita lebih banyak dibandingkan pria yaitu menggunakan persentase 67,02%. Dari data yang didapat menampakan bahwa jumlah kunjungan pasien dari jenis kelamin lebih banyak wanita dibandingkan pria lantaran pasien yang tiba ke Apotek Mufarrij lebih banyak wanita. Menurut (Rusnoto et al.,

2019) jenis kelamin berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di mana jenis kelamin laki-laki lebih muda merasa puas dibandingkan perempuan karena pasien laki-laki tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan saat berobat akan tetapi lebih fokus terhadap kesembuhannya.

Pada karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, data terbanyak didapat pada tingkat SMA/SMK/Sederajat yaitu dengan persentase yaitu 67,02%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan kelulusan SD lebih sedikit dibandingkan SMA. Menurut (Juliawati et al., 2019) sesuai dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, termasuk dalam pemeliharaan kesehatannya.

Pada karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, hasil terbanyak adalah wiraswasta yaitu dengan persentase sebesar 32,98%. Sebagai karyawan swasta mereka terbiasa bekerja secara profesional sehingga ketika membutuhkan pelayanan kesehatan di Apotek

Mufarrijdan mengharapkan mendapat pelayanan yang profesional, sehingga apotek juga dituntut memberikan pelayanan yang maksimal.

Hasil terpenting berkaitan dengan karakteristik responden menurut jumlah kunjungan ke Apotek Mufarrij yaitu dari 2-5 kali dengan tingkat tertinggi 46,81%. Dari hasil observasi, pasien lebih banyak datang ke Apotek Mufarrij karena lokasinya yang lebih dekat dengan rumah warga, selain pengobatan yang cepat dan obat yang tersedia di Apotek Mufarrij beragam.

Hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi penampilan tertinggi adalah 93,19% yaitu letak apotek ditempat yang strategis. Sedangkan tingkat terendah adalah 89,79% dimana ruang tunggu di apotek tidak nyaman dan bersih, serta fasilitas pendukung yang kurang memadai, hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan pasien saat menunggu obat ditebus dan kurangnya dukungan membaca di ruang tunggu apotek.

Pada dimensi empati ini angka tertinggi adalah 94,47% dimana apoteker selalu memberi

tanggapan tentang keluhan dan keinginan pasien, sedangkan angka terendah adalah 91,91% dimana apoteker tidak mampu berkomunikasi baik dengan pasien dan siap membantu dengan baik dan sabar kepada semua pasien. Hal ini juga dapat terjadi karena keterbatasan waktu interpretasi obat serta petugas yang berjaga di apotek hanya dua orang pada setiap siftnya, jumlah pasien yang banyak dan kurangnya ruang konsultasi.

persentase terbesar pada daya tanggap daya tanggap adalah 92,13% dimana petugas apotek memberikan bahasa yang cukup jelas dalam hal penggunaan obat serta efek samping obat. Hal ini dikarenakan petugas farmasi selalu membrikan pelayanan dengan Bahasa yang cukup jelas terutama dengan penjelasan mengenai penggunaan dan efek samping obat dikarena sangat berpengaruh dengan keamanan pasien. Sedangkan persentase terendah 89,15% dimana petugas apotek tidak memberikan cara dan informasi penyimpanan obat yang baik dan benar. Kemungkinan adanya keterbatasan jumlah personil, karena jumlah personil yang ada di

Apotek Mufarrij yaitu 1 orang Apoteker dan 1 orang asisten apoteker.

tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan persentase tertinggi adalah 92,55%, dimana staf Apotek Mufarrij memberikan pelayanan resep tidak terlalu lama. Sedangkan tingkat terendah adalah 91,91% di Apotek Mufarrij, tentang konseling dan edukasi kepada pasien. Menurut (Rusnoto et al., 2019) komunikasi dalam pelayanan kesehatan tidak bisa dipisahkan disetiap pasien yang sedang menjalani pengobatan karena salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah komunikasi, dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keramahan, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi.

Tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan yaitu 93,83% dimana kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek terjamin (tidak kadaluwarsa dan kemasan tidak rusak). Sedangkan persentase terendah 91,28% di Apotek Mufarrij terkait semua jenis obat tersedia lengkap di apotek.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari masing-masing sub variabel yang terdiri dari lima dimensi terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mufarrij Lumajang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 92,14%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Pratiwi. (2018). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Terhadap Hasil Belajar Tematik Peserta Didik Kelas V Madrasah Ibtidaiyah Negeri 3 Srimulyo Natar. Disertasi, Sekolah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Lampung: Universitas Lampung. Sumber: <http://digilib.unila.ac.id>. Diunduh pada 11 juli 2019.
- Adegbija, M.V dan M.A Fakomogbon. (2012). "Instructional Media in Teaching and Learning: a Nigerian Perspective". Global

- Media Journal, 6 (2), 216-230.
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Depkes RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- Depkes RI, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- Depkes RI, 2017, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek, Jakarta
- Fikri, S., Wiyani, W. & Suwandar, A. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Januari 2016.
- Hartini, Y. S., Sulasmono, Sukmajati dan Kurniawan, A., 2006, Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kabupaten Slemandan Kota Yogyakarta, Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, (www.ikatanapotekerindonesia.net), 9 Juni 2010.
- Indrayani, dan Djami, M. (2016). Asuhan Persalinan dan Bayi Baru Lahir. Jakarta: CV. Trans Info Media
- Irawan, Deny, dan Japarianto, Edwin. 2013. Jurnal Manajemen Pemasaran, Analisis Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Pada Pelanggan Restoran Poor Kee Surabaya. Vol. 1, No. 2.

- Kamil, M. 2010. Model Pendidikan dan Pelatihan. Bandung: Alfabeta
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga
- Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama. 2011. Mengenal Penelitian Tindakan Kelas. Edisi : 2. Jakarta: PT Indeks.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Radito, T. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, 11 (2, April 2014).
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera
- Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri, 1(2), 61.
- Wibowo.(2014). Manajemen Kinerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada