

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GALUNGGUNG KECAMATAN CIBITUNG 13 JUNI – 5 JULI 2022

Asti Hana Oktavianti¹, Marselina²

^{1,2}Fakultas Ilmu Kesehatan Sarjana Farmasi Universitas Medika Suherman

¹astihana6@gmail.com, ²marselinaapoteker@yahoo.com

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung 13 Juni – 5 Juli 2022 dilihat dari parameter pengukurannya yaitu berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung. Jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif analitik. Waktu dan tempat penelitian dilakukan pada 13 Juni – 5 Juli 2022 di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan populasi 150 populasi dan sampel yang diperoleh berdasarkan perhitungan *slovin* (tingkat kesalahan 5% atau 0,05) sebanyak 109 sampel. Analisis data menggunakan uji *chi square* (nilai alpha 5% dan CI 95%) dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian pada uji *chi square* dari karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan didapatkan hasil tidak terdapat hubungan yang signifikan adalah karakteristik konsumen berdasarkan umur dengan nilai *P value* 0,741, pendidikan *P value* 0,545, pekerjaan *P value* 0,059, pengeluaran *P value* 0,102 dan tujuan pengobatan *P value* 0,266. Sedangkan yang terdapat hubungan adalah karakteristik jenis kelamin dengan nilai *P value* 0,043 dan frekuensi kunjungan *P value* 0,019. Hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung secara keseluruhan konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Permenkes RI, 2021). Salah satu pelayanan kesehatan tersebut adalah pelayanan kefarmasian (Panji et al., 2021). Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kesehatan yang memegang

kedudukan penting dalam terciptanya pelayanan kesehatan, dimana apoteker wajib memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kefarmasian (Sari & Suprianto, 2019). Di Indonesia 86.7% konsumen merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik serta cepat (Apriansyah et al., 2018). Oleh karena itu, upaya terus harus

ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan kefarmasian yang baik.

Kepuasan konsumen sebagai hal terpenting pada pelayanan kefarmasian, apabila ingin kualitas pelayanan semakin tinggi maka dilakukan survei tingkat kepuasan konsumen (Raising, 2019). Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, konsumen akan merasa terpenuhi apabila pelaksanaan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan sangat baik dan memberikan kesan unggul (Rahmawati et al., 2018). Oleh karena itu, kepuasan konsumen menjadi suatu aspek penting dalam pelayanan yang akan diberikan agar tingkat kepuasan konsumen yang muncul setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dengan membandingkan hasil dari pemberian kebutuhan yang diperoleh konsumen menjadi lebih baik dan bermutu (Angelita et al., 2021).

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, terdapat 5 parameter pengukuran kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reliability*), kepedulian (*emphaty*), kepastian (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan berwujud (*tangibles*) yang sering digunakan

dalam pengukuran kualitas pelayanan untuk mendapatkan hasil kepuasan yang ingin diukur (Parasuraman, A., Berry, L.L., dan Zeithaml, 1985).

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti kepada beberapa konsumen, ketidakpuasan yang paling sering disampaikan oleh konsumen yaitu ketidakpuasan keramahan petugas, perilaku dan sikap serta petugas kurang menyampaikan informasi obat hal tersebut akan berdampak terhadap kualitas hidup konsumen menurun apabila pelayanan kefarmasian yang diberikan tidak sesuai. Oleh sebab itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tersebut sehingga tercipta pelayanan kefarmasian yang sesuai dan dapat menjadikan motivasi pada petugas farmasi untuk memberikan pelayanan tersebut menjadi lebih baik melayani konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif analitik. Jenis data penelitian menggunakan data kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini dilakukan pada 13 Juni – 5 Juli 2022. Populasi yang digunakan

oleh peneliti adalah konsumen yang datang ke apotek untuk membeli obat dan menebus resep di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung sebanyak 150 populasi dan sampel penelitian ini berjumlah 109 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu metode *purposive sampling*.

Analisis data menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Analisis univariat pada penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk menilai jawaban dari setiap parameter dengan kategori skala yang digunakan adalah 5 kategori (1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas dan 5= sangat puas) dan analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan (Anisor et al., 2022). Analisis bivariat ini menggunakan metode statistik uji *Chi Square* yang memiliki batas nilai alpha 5% dengan nilai *Confident Interval* (CI) 95% untuk menganalisis pengaruh antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan. Nilai *P value* > nilai signifikan maka tidak ada hubungan yang signifikan. Nilai *P value* < nilai signifikan maka ada hubungan yang signifikan (Zamrodah, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Apotek Galunggung Kecamatan Cibitung dengan menggunakan kuesioner pada 13 Juni – 5 Juli 2022. Hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung dengan secara keseluruhan dari tiap parameter yang berdasarkan pada kategori CSI (%). Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari tiap parameter dapat dilihat pada tabel I sebagai berikut :

Tabel I Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari setiap parameter secara keseluruhan

Parameter	CSI (%)	Tingkat Kepuasan
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	72,8%	Puas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	73,0%	Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	74,0%	Puas
Kepastian (<i>Assurance</i>)	79,9%	Puas
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	70,1%	Puas

Berdasarkan tabel I data perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hasil pada parameter berwujud (*tangibles*)

didapatkan nilai CSI (%) adalah puas. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada parameter kehandalan (*reliability*) menunjukkan hasil CSI (%) adalah 73,0% dengan kriteria tingkat kepuasan yaitu puas. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada parameter daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan hasil CSI (%) adalah 74,0% dengan kriteria tingkat kepuasan yaitu puas. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada parameter kepastian (*assurance*) menunjukkan hasil CSI (%) adalah 79,9% dengan kriteria tingkat kepuasan yaitu puas. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada parameter kepedulian (*emphaty*) menunjukkan hasil CSI (%) adalah 70,1% dengan kriteria tingkat kepuasan yaitu puas dinyatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang tertinggi adalah parameter kepastian (*assurance*) sebesar 79,9% dan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) terendah adalah kepedulian (*emphaty*) sebesar 70,1%. Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dilihat dari parameter pengukurannya menunjukkan hasil puas. Oleh karena itu, konsumen merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan pada apotek Galunggung Kecamatan Cibitung.

2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat ini menggunakan metode statistik uji *Chi Square* yang memiliki batas nilai alpha 5% untuk menganalisis pengaruh antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan. Analisis hubungan dengan tingkat kepuasan dari masing – masing kategori yang dapat dilihat pada tabel II – VIII sebagai berikut :

Tabel II Hubungan antara Umur dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
17-20	3	6	4	13	0,741
21-30	4	19	4	27	
31-40	5	16	4	25	
41-50	5	12	8	25	
51-60	2	9	2	13	
61-65	2	2	2	6	
Total	21	64	24	109	

Kepuasan merupakan salah satu penilaian dari konsumen terhadap pelayanan yang berikan. Berdasarkan tabel II dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik *SPSS* versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik umur dengan tingkat kepuasan yang berjumlah 109 sampel dihasilkan 21 cukup puas, 64 puas dan 24 sangat puas sehingga sesuai dengan sampel yang diambil atau data 100% terinput Hasil

chi square mendapatkan nilai *P value* sebesar 0,741 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Apabila nilai $p > \alpha$ atau $p > 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara nilai *P value* dengan nilai signifikan, namun apabila $p < \alpha$ atau $p < 0,05$ berarti ada hubungan antara nilai *P value* dengan nilai signifikan (Zamrodah, 2019). Oleh karena itu, nilai *P value* 0,741 > 0,05 dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik umur dengan tingkat kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Bismantara dan Ilmi menyatakan tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan, dimungkinkan sebab pada dasarnya setiap konsumen baik remaja dan dewasa menginginkan perhatian dan kasih sayang yang sama, setiap keluhannya ingin didengar oleh petugas kesehatan (Bismantara & Ilmi, 2016) dan penelitian Yuniar & Handayani menyatakan tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan (Yuniar & Handayani, 2016).

Tabel III Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
J	L	9	41	9	59
K	P	12	23	15	50
Total		21	64	24	109

Berdasarkan tabel III dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik *SPSS* versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik jenis kelamin dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai *P value* sebesar 0,043 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, nilai *P value* 0,043 < 0,05 dinyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin dengan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aulia dkk menyatakan ada hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin dengan tingkat kepuasan konsumen, karena jenis kelamin laki-laki lebih memiliki tuntutan yang lebih besar dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan terhadap kepuasan suatu pelayanan yang diberikan (Aulia dkk, 2022). Peneliti menyimpulkan bahwa pada karakteristik jenis kelamin terdapat hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan konsumen, karena jenis kelamin laki-laki pada saat datang ke apotek tidak terburu-buru sehingga dapat memberikan asumsinya terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel IV Hubungan antara Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
Tidak Tamat SD	0	1	0	1	0,545
SD	1	3	3	7	
SMP	3	3	2	8	
PD SMA	15	40	14	69	
Perguruan Tinggi/Akademisi	2	17	5	24	
Total	21	64	24	109	

Keterangan : PD (Pendidikan)

Berdasarkan tabel IV dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik SPSS versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik pendidikan dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai P value sebesar 0,545 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, nilai P value 0,545 > 0,05 dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pendidikan dengan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad et al, menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan

konsumen (Akhmad et al., 2019) dan penelitian yang dilakukan oleh Handayani et al, menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan konsumen (Handayani et al., 2019). Penulis menyimpulkan bahwa dilihat dari data yang tertera pendidikan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan, karena setiap individu memiliki pemikiran yang berbeda terkait yang dilihat dan dirasakan.

Tabel V Hubungan antara Frekuensi Kunjungan dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1 kali	4	9	0	13	0,019
2 – 5 kali	3	28	7	38	
FK Lebih dari 5 kali	14	27	17	58	
Total	21	64	24	109	

Keterangan : FK (Frekuensi Kunjungan)

Berdasarkan tabel V dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik SPSS versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai P value sebesar 0,019 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, nilai P value 0,019 <

0,05 dinyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara karakteristik frekuensi dengan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khusnul dkk dinyatakan adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan konsumen, karena jumlah kunjungan responden di apotek menjadi subjek penelitian sehingga sangat mempengaruhi kepuasan responden terhadap pelayanan di apotek (Khusnul dkk, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Akhmad et al menyatakan ada hubungan antara jumlah kunjungan dengan tingkat kepuasan konsumen (Akhmad et al., 2019). Peneliti menyimpulkan bahwa pada karakteristik frekuensi kunjungan terdapat hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan konsumen, karena dilihat pada data yang tertera pada tabel jumlah konsumen dari frekuensi kunjungan yang lebih banyak datang ke apotek yaitu lebih dari 5 kali sehingga konsumen sudah dapat mengetahui terkait pelayanan yang diberikan oleh apotek tersebut. Oleh sebab itu, hal inilah yang membuat frekuensi kunjungan terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan.

Tabel VI Hubungan antara Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
Mahasiswa/I	1	12	3	16	0,059
Wiraswasta	1	13	2	16	
Pegawai Negeri Sipil	0	5	1	6	
Pegawai Swasta	10	18	7	35	
Ibu Rumah Tangga	7	7	9	23	
Lain-lain (Pensiunan)	2	9	2	13	
Total	21	64	24	109	

Keterangan : PK (Pekerjaan)

Berdasarkan tabel VI dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik SPSS versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik pekerjaan dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai P value sebesar 0,059 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, nilai P value 0,059 > 0,05 dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia dkk yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan

konsumen (Aulia dkk, 2022) dan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad et al, menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan konsumen (Akhmad et al., 2019).

Tabel VII. Hubungan antara Pengeluaran dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
< Rp 1 jt	10	35	13	58	0,102
Rp 1 PL jt – 5 jt	10	18	4	32	
> Rp 5 jt	1	11	7	19	
Total	21	64	24	109	

Keterangan : PL (Pengeluaran)

Berdasarkan tabel VII dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik SPSS versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik pengeluaran dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai P value sebesar 0,102 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, nilai P value 0,102 > 0,05 dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan tingkat kepuasan konsumen. Hal tersebut berarti antara

pengeluaran dengan tingkat kepuasan konsumen tidak ada pengaruh dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

Tabel VIII Hubungan antara Tujuan Pengobatan dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Tingkat Kepuasan			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
Diri	19	50	17	86	0,266
TP Sendiri	2	14	7	23	
Keluarga	2	14	7	23	
Total	21	64	24	109	

Keterangan : TP (Tujuan Pengobatan)

Berdasarkan tabel VIII dapat dilihat bahwa dari hasil perhitungan menggunakan program statistik SPSS versi 25 dengan metode *chi square* menunjukkan hasil dari uji *chi square* pada variabel karakteristik tujuan pengobatan dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai P value sebesar 0,266 dan nilai signifikan (α) yang dipakai pada penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, nilai P value 0,266 > 0,05 dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan tingkat kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung dilihat dari parameter pengukurannya yaitu

berwujud (*tangibles*) 72,8%, kehandalan (*reliability*) 73,0%, daya tanggap (*responsiveness*) 74,0%, kepastian (*assurance*) 79,9% dan kepedulian (*emphaty*) 70,1% menunjukkan hasil dari keseluruhan konsumen merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung. Hubungan antara karakteristik konsumen dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Galunggung Kecamatan Cibitung yang terdapat hubungan yang signifikan adalah karakteristik jenis kelamin memiliki *P value* sebesar 0,043 dan frekuensi kunjungan *P value* sebesar 0,019. Saran bagi apotek Galunggung, diharapkan penelitian ini dapat sebagai bahan masukkan kepada apotek agar dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi pada konsumen baik secara penyampaian informasi obat dan keramahan petugas sehingga konsumen mendapatkan kepuasan serta kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan di apotek. Penelitian selanjutnya diharapkan menjadi referensi terkait analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dan

dapat melakukan analisis menggunakan perbandingan metode yang berbeda seperti uji *corelation spearman* dan *gap analysis*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kedua orang tua, keluarga, pembimbing, penguji, apoteker pengelola apotek dan semua tenaga teknik kefarmasian di apotek galunggung yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian baik berupa motivasi, bimbingan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, K., S. M., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. 86–98.
- Angelita, L., Rombon, Y., Podung, B. J., Mamuja, P. P., Studi, P., Kesehatan, I., Keolahragaan, F. I., & Manado, U. N. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Epidemia*.
- Anisor, N., Adela-Eliza, D., & Luciana, C. (2022). *The method used for measuring the customers' satisfaction. International Conference on Education and Educational Technologies - Proceedings, January, 197–200.*
- Apriansyah, A., Saibi, Y., & Karyadi. (2018). *Clinical Pharmacy Service At Community Pharmacy In South Tangerang Regency. Journal of Pharmacopolium, 1(2), 81–87.*
- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F.P.S., Pratiwi, R.D, Cahyani, T.D. (2022). *Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Banten Regional General Hospital. Health and medical Journal. 70–75.*
- Bismantara, Lintang & Ilmi, T. (2016). Implikasi 5 Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Ngudi Waluyo Blitar. 15(2), 1–23.
- Handayani, L., Pertiwi, D. A., & Atikah, N. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Pharmaceutical and Traditional Medicine, 3(1), 24–33.*
- Khusnul Diana, D. (2022). Pelayanan Kefarmasian di apotek Kota Palopo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. 6, 1401–1411.*
- Panji, A. C. P., Sugiantiningsih, P., & Juniasa, N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. Surakarta : *Jurnal Dunia Farmasi, 35(02), 90–98.*
- Parasuraman, A., Berry, L.L., dan Zeithaml, A. . (1985). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Texas : Electronics Letters, 21(6), 236–238.*
- Permenkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 69(1496), 1–13.*
- Rahmawati, Fajar, D. R., & Sari, I. W. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Depo IGD Rumah Sakit Tk Ii Pelamonia Makassar (*Evaluation Of Patient Satisfaction Level On Pharmaceutical Services In Depo Of Tk Ii Hospital Pelamonia Makassar*). Makassar : Media Farmasi.
- Raising, R. (2019). Analisis tingkat epuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia, 5(01), 31–37.*
- Sari, F. M., & Suprianto, U. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi, 1(3), 91–100.*
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1), 39–48.*
- Zamrodah, Y. (2019). *Chi-Squared Data Analysis and Model Testing for Beginners. 15(2), 1–23.*