

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA X

Tanisa Mangendre¹, Rifka Anggraini Anggai², A. Mu'thi Andy Suryadi³, Mahdalena Sy. Pakaya⁴, Multiani S. Latif⁵

mtanisa337@gmail.com¹, rifkaanggai@ung.ac.id², a.muthi@ung.ac.id³, mahdalena@ung.ac.id⁴, multianilatif02@ung.ac.id⁵

Universitas Negeri Gorontalo

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu sarana penting dalam pendistribusian obat dan alat kesehatan kepada masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian berfungsi sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang tepat guna meminimalkan kesalahan selama proses pelayanan. Pelayanan kefarmasian berorientasi langsung pada penggunaan obat dengan tujuan menjamin keamanan, efektivitas, serta rasionalitas penggunaan obat melalui penerapan ilmu kefarmasian. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 berdasarkan lima dimensi, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan pengumpulan data melalui kuesioner berskala Likert. Hasil penelitian menunjukkan dimensi tangible (bukti fisik) memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai presentase 76,25%, dimensi reliability (kehandalan) dengan nilai presentase 75,60%, dimensi assurance (kepastian) dengan nilai presentase 75,55%, dimensi empathy (empati) dengan nilai presentase 74,35%, yang terakhir dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan nilai presentase 72,90%. Kesimpulan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 telah sesuai dengan harapan sebagian besar pelanggan.

Kata Kunci: Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Pharmacies play a crucial role in distributing medicines and medical supplies to the public. The standards of pharmaceutical services serve as guidelines for pharmacy personnel to provide appropriate services and minimize errors during the service process. Pharmaceutical services are directly oriented toward drug use, aiming to ensure the safety, effectiveness, and rationality of medication through the application of pharmaceutical science. Customer satisfaction refers to the feeling of pleasure or disappointment that arises when expectations are compared to the actual performance of a service. This study aimed to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at Kimia Farma 0272 Pharmacy based on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The study employed a quantitative descriptive method using purposive sampling, with data collected through a Likert-scale questionnaire. The findings showed that the Tangibles dimension (physical evidence) obtained the highest satisfaction score with a percentage of 76.25%, followed by Reliability (75.60%), Assurance (75.55%), Empathy (74.35%), and Responsiveness (72.90%). In conclusion, the overall level of customer satisfaction was categorized as "satisfied," indicating that the pharmaceutical services provided at Kimia Farma 0272 Pharmacy have met the expectations of most customers.

Keywords: Pharmacy, Pharmaceutical Services, Customer Satisfaction Level.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan atau pasien, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari pelanggan atau pasien yang datang (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Apotek merupakan salah satu lini penting dalam pendistribusi obat maupun alat kesehatan pada masyarakat. Adanya standar pelayanan kefarmasian merupakan suatu panduan bagi tenaga kefarmasian dalam melakukan pelayanan kefarmasian untuk menghindari adanya kemungkinan terjadi kesalahan dalam proses pelayanan (Permenkes RI, 2017).

Apotek juga adalah sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mencari laba. Meskipun bersifat mencari keuntungan namun dalam penetapan harga, sebuah apotek harus berpegang pada kode etik. Berdasarkan karakteristik mengenai penawaran jasa yang dikemukakan (Kotler, 2021), maka jasa yang menyertainya (a tangible good with accompanying service), karena selain obat-obatan yang dapat dijual bebas, di apotek juga melayani penjualan obat-obatan dengan disertai resep dokter dimana dalam pembuatannya diperlukan tenaga seorang apoteker. Setiap orang datang ke apotek akan dilayani, sebab apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mengutamakan kepentingan masyarakat (Hartono, 2023).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan ada perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2023).

Kualitas pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut untuk berubah orientasi dari drug oriented menjadi patient oriented. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek dan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani et al., 2019).

Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi, pengkajian dan pelayanan Resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di rumah; (home pharmacy care), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO) (Kemenkes RI, 2016).

Salah satu aspek terpenting dalam pelayanan adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapan. Kinerja yang dibawah harapan maka pelanggan tidak merasa puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Kotler, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Daulay, 2018).

Menurut Endang 2017, Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan

keputusan pembelian ulang produk yang sama. Sedangkan Menurut Kolter, 2021 Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek yang diterima konsumen yang akan menjadi pedoman apakah layanan tersebut telah memenuhi standar pelayanan maupun harapan konsumen. Melakukan pengukuran layanan kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. (Moore et al., 2016).

Kepuasan konsumen yang belum terpenuhi menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di apotek. Sedangkan kepuasan konsumen terhadap jasa dan produk memberikan dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek. (Narendra et al, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rina Dias Agustina 2021, di Apotek Kimia Farma Talangsari Jember, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga teknis kefarmasian pada dimensi kehandalan (reliability) sebanyak 60% puas, dimensi empati (empathy) sebanyak 54% puas, pada dimensi jaminan (assurance) 59% cukup puas, dan pada dimensi bukti langsung (tangible) sebanyak 55% puas dan pada dimensi ketanggapan (responsiveness) sebanyak 52% cukup puas.

Berbeda dengan hasil penelitian (oleh Rina Dias Agustina 2021), yang dimana menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan teknis kefarmasian yang paling tinggi yaitu pada dimensi kehandalan (reliability) dengan angka 60%. Penelitian yang dilakukan oleh Made Pasek Narendre (2017) di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung dengan hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi responsiveness; atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah karyawan mengucapkan selamat datang di Apotek Kimia Farma saat konsumen memasuki apotek dengan angka 97,879. Dimensi yang paling memerlukan perbaikan adalah dimensi assurance, dimensi ini memiliki tingkat kesesuaian terendah dibandingkan dimensi yang lain.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan seperti tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Oleh karena itu, analisis mengenai tingkat kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan apotek Kimia Farma dapat memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Apotek Kimia Farma 0272, yang berlokasi di Jl. Sultan Botutihe No.1, Heledulaa Sel., Kec. Kota Tim., Kota Gorontalo, Gorontalo 96114. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada awal bulan agustus sampai akhir bulan agustus 2025.

Sampel dan Populasi Penelitian

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 dalam satu bulan terakhir pada waktu penelitian. Berdasarkan data, rata-rata jumlah pelanggan perbulan adalah $N = (\text{jumlah pelanggan rata rata perbulan})$

Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Aziz, 2017). Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke Apotek Kimia Farma 0272 sebanyak 86 orang. Cara penentuan sampel pada penelitian kali ini menggunakan Rumus Slovin:

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

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi
- e = margin of error (digunakan 10% atau 0,1)

Jadi hasil yang di dapatkan yaitu:

$$n = \frac{86}{1+600(0,1)^2} = \frac{86}{1+600(0,01)} = \frac{86}{1+6} = \frac{86}{7} = 85,71(86)$$

Tehnik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, Purposive sampling merupakan metode yang dimana subjek dalam populasi yang telah sesuai dengan kriteria-kriteria yang akan dijadikan sampel. Sampel yang digunakan yaitu Pelanggan yang datang dan sesuai kriteria inklusi serta bersedia mengisi kuesioner selama periode pengumpulan data. Kuesioner yang digunakan pada penelitian kali ini berdasarkan 5 dimensi yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian) serta Emphaty (empati).

1. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2017). Kriteria inklusinya adalah :

- a. Responden usia dewasa yaitu diatas 17 tahun
- b. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- c. Responden yang membeli obat dengan resep dan tanpa resep dokter

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2018). Kreteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden yang tidak bisa menulis atau membaca dan tidak didampingi keluarga
- b. Pegawai dari Apotek Kimia Farma
- c. Responden di bawah usia 17 tahun

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan

menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2018).

Tabel 1 Penilaian Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

Menurut (Sugiyono, 2018), penentuan scoring dari skala likert dengan cara menghitung terlebih dahulu total keseluruhan jumlah responden yang memilih dengan skor jawaban. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } T \times P_n$$

Keterangan:

T : Total jumlah responden yang memilih Pn: Pilihan angka skor skala likert

Setelah mendapat jumlah nilai perhitungan tiap kriteria likert pada setiap dimensi, selanjutnya dilakukan interpretasi skor perhitungan. Dimana harus diketahui terlebih dahulu (X) sebagai skor terendah dan (Y) sebagai skor tertinggi.

$$X = \text{skor terenda} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = \text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

Perhitungan :

1. $X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$ $X = 1 \times \text{Jumlah responden}$
2. $Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$ $Y = 5 \times \text{jumlah responden}$

Setelah melakukan interpretasi dari setiap dimensi, mencari index%, dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Rumus indeks \%} = \text{total skor} / Y \times 100$$

Mencari nilai rata rata tiap dimensi dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Total skor perdimensi} / \text{jumlah pertanyaan}$$

Kriteria intepritasi skor berdasarkan interval:

Table interpretasi skor

0-20%	Tidak puas
21-40%	Kurang puas
41-60%	Cukup puas
61-80%	Puas
81-100% S	Sangat puas

Tabel Operasional Variabel

Variabel	Definisi oprasional	Indikator	Skala ukur
Tingkat kepuasan pelanggan	Respon pelanggan terhadap	1. Tangible (Bukti Fisik): kerapihan apotek, kenyamanan ruang tunggu,	Skala Likert (1–5)

	<p>pelayanan kefarmasian di apotik kimia farma 0272 , ditunjukkan oleh perasaan senang dan tidak senang setelah menerima</p>	<p>ketersediaan fasilitas.</p> <p>2. Reliability (Keandalan): ketepatan pemberian obat, ketersediaan obat, keakuratan informasi.</p> <p>3. Responsiveness (Daya Tanggap): kesiapan petugas melayani,</p>	
--	--	--	--

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah segala bentuk interaksi, layanan, dan komunikasi yang diberikan oleh tenaga farmasi kepada pasien saat menyiapkan, menyerahkan, dan menjelaskan penggunaan obat. Aspek-aspek pelayanan kefarmasian dalam penelitian ini dapat mencakup lima dimensi SERVQUAL (model kualitas pelayanan), yaitu:

- Reliability (Keandalan): Konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan.
- Responsiveness (Daya tanggap): Kesiapan dalam memberikan pelayanan.
- Assurance (Jaminan): Pengetahuan, sopan santun, dan rasa aman yang diberikan oleh apoteker/asisten apoteker.
- Empathy (Empati): Perhatian dan kepedulian individu terhadap pasien.
- Tangibles (Bukti fisik): Fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, dan tampilan petugas.

2. Variabel Dependen (Y)

Tingkat Kepuasan Pasien, Kepuasan pasien adalah penilaian subjektif dari pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diterimanya. Kepuasan ini dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pasien.

Hubungan Antara Variabel Pelayanan kefarmasian (X) akan dianalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien (Y). Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui aspek pelayanan mana yang paling memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada pasien yang telah selesai menerima pelayanan kefarmasian di apotek.

Teknis Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung skor rata-rata dari setiap aspek pelayanan.

Hipotesis Deskriptif

Hipotesis deskriptif merupakan hipotesis yang menggambarkan kondisi yang diharapkan

- H₀ : Pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma.
- H₁ : Pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma.

Etika Penelitian

Etika penelitian adalah sudut pandang atau ketentuan baik, buruk, benar atau salah dalam kegiatan penelitian. Penelitian menjamin hak responden dengan cara menjamin kerahasiaan, identitas responden, memberikan hak responden untuk menolak dan

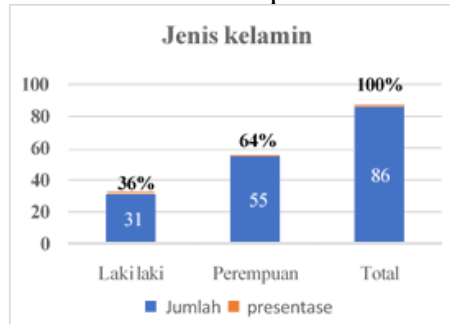
memberikan informed consent kepada responden (Ariyanto,2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kimia Farma 0272 Kota Gorontalo. Dari hasil pengumpulan data berdasarkan kuisioner menggunakan dimensi SERVEQUAL yang dibagikan pada awal bulan agustus sampai dengan akhir bulan agustus 2025, dan yang memenuhi kriteria inklusi di dapatkan 86 sampel.

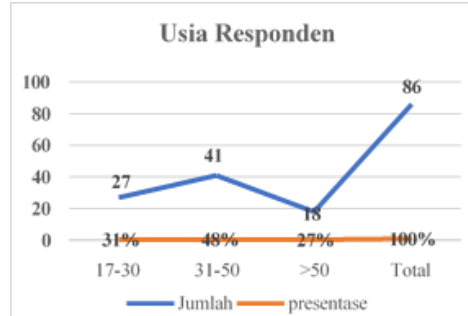
Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan judul penelitian yaitu analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 Kota Gorontalo.



Gambar diagram 1 Jenis Kelamin Responden Di Apotek Kimia Farma 0272

Berdasarkan gambar diagram 4.1 di atas hasil yang didapatkan sebagian besar jenis kelamin yang datang ke apotek kimia farma 0272 adalah perempuan dengan jumlah 64% sedangkan laki laki 36%.



Gambar diagram 2 Usia Responden Di Apotek Kimia Farma 0272

Berdasarkan gambar diagram 4.2 di atas hasil yang didapatkan sebagian besar usia yang datang ke apotek kimia farma 0272 adalah 31-50 dengan jumlah 48% untuk usia 17-30 yaitu 31% usia dan usia > 50 sebanyak 21%.

Uji Validitas

Hasil uji validitas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma 0272.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kuisioner Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 0272.

Dimensi Pelayanan	Butir Pertanyaan	r-hitung	Sig.(2-tailed)	Keterangan
Berwujud	1	0,428	0,001	Valid
	2	0,720	0,000	Valid
	3	0,519	0,000	Valid
	4	0,701	0,000	Valid

Keandalan	4	0,304	0,027	Valid
	6	0,724	0,000	Valid
	7	0,893	0,001	Valid
	8	0,430	0,000	Valid
Daya tanggap	9	0,793	0,000	Valid
	10	0,743	0,000	Valid
	11	0,669	0,000	Valid
	12	0,534	0,000	Valid
Kepastian	13	0,678	0,000	Valid
	14	0,774	0,000	Valid
	15	0,281	0,042	Valid
	16	0,757	0,000	Valid
Empati	17	0,792	0,000	Valid
	18	0,508	0,000	Valid
	19	0,704	0,000	Valid
	20	0,758	0,000	Valid

Pada penelitian ini uji validitas kuesioner dilakukan pada 50 sampel dengan nilai signifikan 5% menggunakan aplikasi SPSS, sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,279. Oleh karena itu, suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r- hitung dari pertanyaan tersebut melebihi 0,279 dan apabila suatu item pertanyaan dikatakan tidak valid apabila r- hitung dari pertanyaan tersebut kurang dari 0,279, hasil yang di dapatkan valid karena setiap item pertanyaan memiliki r- hitung yang lebih besar dari r- tabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Sugiyono, (2017), Kuesioner dinyatakan valid jika r hitung > r tabel, maka perbedaan pada skor tiap item pertanyaan signifikan.

Alasan penggunaan sampel sebanyak 50 untuk uji validitas kuisisioner karena Menurut Cohen et.al. (2017) semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, dan dalam bukunya Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa uji coba instrumen penelitian (kuesioner) sebaiknya dilakukan pada 30–50 responden. Jumlah tersebut dianggap memadai untuk melihat konsistensi jawaban serta menghitung validitas dan reliabilitas butir pertanyaan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil atau pengukuran dapat dipercaya, yaitu dapat dilihat dari beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama (Nathalia dkk, 2017). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha dengan aplikasi SPSS. Bila nilai Cronbach's Alpha lebih > konstanta (0.6), maka pertanyaan reliable.

Bila Cronbach's Alpha < konstanta (0.6), maka pertannnyaan tidak reliabel (Riyanto, 2021). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.75	21

Dapat dijelaskan bahwa 20 pertanyaan tingkat kepuasan pada pelayanan kefarmasian, penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,756, nilai tersebut lebih besar dari 0,6 yang berarti semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

Tabel Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 0272 Kota Gorontalo.

Tabel 3 Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 0272 Kota Gorontalo.

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud				
1	Bangunan Apotek terlihat indah, bersih dan modern	414	96,2	Sangat Puas
2	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	377	87,6	Sangat Puas
3	Ruang tunggu pasien nyaman dan Bersih	380	88,3	Sangat Puas
4	Lampu penerangan di apotek cukup terang	354	82,3	Sangat Puas
Jumlah		1525	76,25	Puas
Dimensi Keandalan				
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	402	93,4	Sangat puas
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	378	87,9	Sangat puas
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	355	82,5	Sangat puas
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum	377	87,6	Sangat puas
Jumlah		1512	75,60	Puas
Dimensi Daya Tanggap				
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien	379	88,1	angat Puas
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	342	79,5	Puas
11	Farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat	389	90,4	Sangat Puas
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	348	80,9	Puas
Jumlah		1458	72,90	Puas
Dimensi Kepastian				
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang Diberikan	362	84,1	Sangat Puas
14	Etiket obat mudah dimengerti	383	89,0	Sangat Puas
15	Petugas menjelaskan efek samping obat	401	93,2	Sangat Puas

16	Petugas dalam memberikan Keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	365	84,8	Sangat Puas
Jumlah		1511	75,55	Puas
Dimensi Empati				
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien	361	83,9	Sangat Puas
18	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien	383	89,0	Sangat Puas
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	393	91,3	Sangat Puas
20	Pasien diberikan kesempatan Memilih dan menentukan obat generik atau paten	358	81,9	Sangat Puas
Jumlah		1487	74,35	Puas

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa hasil pengambilan data pada 5 dimensi kepuasan, 5 diantaranya masuk dalam kategori puas dengan presentase tertinggi ada pada dimensi berwujud yaitu 76,25%, dan yang memiliki nilai presentase paling kecil adalah dimensi daya tanggap yaitu 72,90% tertera pada tabel kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Perhitungan Data Rata Rata

Dimensi	Presentase%	Klasifikasi
Dimensi Berwujud	76,25%	Puas
Dimensi Kehandalan	75,60%	puas
Dimensi Daya Tanggap	72,90%	Puas
Dimensi Kepastian	75,55%	Puas
Dimensi Empati	74,35%	Puas

Pembahasan

Kepuasan Pelanggan adalah keluaran (Outcome) layanan kesehatan dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan, Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi (Irawan, 2022).

Penelitian ini berjudul Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 di kota Gorontalo, yang dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 kota Gorontalo yang dilaksanakan pada awal bulan agustus hingga akhir bulan agustus 2025.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat di ukur dengan beberapa cara menurut Nursalam (2021), ada empat cara yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan

pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran pasien, survey kepuasan pelanggan atau pasien, ghost shopping (pembelanjaan misterius), dan Last Customer Analysis, menghubungi atau mewawancarai pasien, dan penelitian kali ini menggunakan cara survey kepuasan pelanggan atau pasien dengan model service quality (service quality) berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian) serta Emphaty (empati).

Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tehnik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya, peneliti menentukan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian Sugiyono (2017). Sampel yang digunakan yaitu pelanggan yang datang dan sudah selesai menerima pelayanan kefarmasian, disesuaikan dengan kriteria inklusi serta bersedia mengisi kuisiuner selama masa pengumpulan data, penelitian ini juga menggambarkan dua variabel yaitu pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 0272 kota Gorontalo. penentuan sampel Untuk sampel yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu 86 responden, dengan penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin.

Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuisiuner, dan diberikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Dalam kuisiuner tersebut terdapat pertanyaan yang meliputi 5 dimensi pelayanan yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Menurut Helni, (2025) terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu: tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian) serta Emphaty (empati). Responden cukup memberikan tanda centang pada skor yang tertera di dalam kuisiuner yang jawabannya sesuai dengan pertanyaan, di dalamnya terdapat beberapa pilihan seperti sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Sebelum kuisiuner dibagikan kepada pelanggan kuisiuner dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan sampel 50 responden, alasan penggunaan 50 responden karena Sugiyono (2017) di dalam bukunya, menjelaskan bahwa uji coba instrumen penelitian (kuisiuner) sebaiknya dilakukan pada 30–50 responden. Jumlah tersebut dianggap memadai untuk melihat konsistensi jawaban serta menghitung validitas dan reliabilitas butir pertanyaan, uji validitas kuisiuner menggunakan aplikasi SPSS dengan nilai signifikan 5%, sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,279.

Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r - hitung dari pertanyaan tersebut melebihi 0,279 dan apabila suatu item pertanyaan dikatakan tidak valid apabila r - hitung dari pertanyaan tersebut kurang dari 0,279, hasil yang di dapatkan valid karena setiap item pertanyaan memiliki r - hitung yang lebih besar dari r - tabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Sugiyono, (2017), Kuisiuner dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, maka perbedaan pada skor tiap item pertanyaan signifikan.

Setelah uji validitas maka akan di uji reliabilitas, uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil atau pengukuran dapat dipercaya, yaitu dapat dilihat dari beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama (Nathalia dkk, 2017). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha dengan aplikasi SPSS. Bila nilai Cronbach's Alpha lebih $>$ konstanta (0.6), maka pertanyaan reliable. Bila Cronbach's Alpha $<$ konstanta (0.6), maka pertanyaan tidak reliabel (Riyanto, 2021).

Hasil yang di dapatkan bahwa 20 pertanyaan tingkat kepuasan pada pelayanan kefarmasian, penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,756, nilai

tersebut lebih besar dari 0,6 yang berarti semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

Dari penelitian di dapatkan hasil sebagian besar usia yang datang ke apotek kimia farma 0272 adalah 31-50 dengan jumlah 48% untuk usia 17 -30 yaitu 31% usia dan usia > 50 sebanyak 21%, Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Helni (2017) di Apotek Kota Jambi menyatakan usia yang semakin meningkat akan meningkatkan pula kesadaran seseorang akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara berkala. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Romadhoni (2019) di Apotek Kimia Farma 63 Surakarta bahwa usia produktif sampai usia lanjut lebih banyak berkonsultasi dengan pihak kesehatan untuk pemeriksaan fisik seperti kebidanan.

Dilihat dari jenis kelamin pelanggan yang datang di apotek kimia farma 0272 sebagian besar adalah perempuan, Hasil yang di dapatkan yaitu perempuan dengan jumlah 64% sedangkan laki laki 36%. Menurut Suntrock (2019) pengunjung apotek dominan adalah perempuan di bandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan sadar akan pentingnya kesehatan dan perempuan yang banyak memiliki keluhan setelah usia dewasa seperti hamil dan datangnya menopause yang mengakibatkan perempuan lebih sering mengunjungi fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki. Dan mengacu pada penelitian Ismail (2020) di Apotek Bina Sehat Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa di dapatkan hasil 77% menunjukkan jumlah perempuan cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok laki-laki.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada penelitian ini menggunakan cara survey dengan model *service quality* (service quality) berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menggunakan skala Likert, diperoleh bahwa responden menyatakan sangat puas dan juga puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272, Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Hasil yang menunjukan presentase % tertinggi terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 yaitu dimensi *tangible* (berwujud) dengan skor perolehan 76,25% yang masuk dalam kategori puas, hal ini diperkuat dengan hasil interpretasi skor apabila nilai akhir 60-80% termasuk dalam kategori puas (Sugiyono, 2018), dimana pasien merasa puas pada bangunan apotek yang terlihat indah, bersih dan moderen serta farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat sehingga pasien percaya akan kualitas dari obat yang diberikan oleh Apotek.

Hal ini membuktikan bahwa kebersihan dan kerapihan petugas serta ruang tunggu di dalam Apotek harus lebih ditingkatkan kembali agar pasien merasa nyaman dan percaya akan pelayanan yang diberikan Apotek, yang dimana menurut penelitian Purbohastut (2018), penampilan fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen tampilan fisik (*physical appearance*) berhubungan dengan minat kunjungan berulang. Hal ini di dukung dengan penelitian Lailatul Badriya (2021) yang menemukan 83,15% pasien sangat puas dengan tampilan Apotek di Bareng Kota Malang.

Selanjutnya Dimensi *reliability* (kehandalan) dengan nilai presentase % kedua tertinggi perolehan skor yang di dapatkan yaitu 75,60% dan masuk dalam kategori puas, Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia sari et al 2021, di Kf No.60 Lhokseumawe yang mendapatkan hasil pelayanan kefarmasian pelanggan tunai pada dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki persentase sebesar 66,3% dengan kategori puas.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Helni 2015 dalam penelitian Destiana 2023 yang menunjukan bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan pasien tergantung pada penyediaan informasi yang mudah dipahami serta obat yang di terima pasien harus tetap dalam keadaan baik. Setelah dimensi *reliability*

(kehandalan), dimensi assurance (kepastian) memperoleh nilai skor presentase 75,55% dan masuk dalam kategori puas, hal ini dikarenakan Pelanggan merasa aman karena apoteker mampu menjelaskan aturan pakai, efek samping, serta interaksi obat dengan jelas. Petugas apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan, dan memberikan etiket obat secara jelas dan aturan pakai, nama obat serta cara minum obat sehingga pasien lebih mudah untuk mengenali obat yang akan dikonsumsi. Petugas apotek juga menjelaskan efek samping dari obat yang akan dikonsumsi agar pasien tidak bingung jika terjadi reaksi pusing atau mual saat mengonsumsi obat (Kemenkes RI, 2018). Pengetahuan dan kemampuan petugas sangatlah penting agar bisa berkomunikasi dengan baik kepada pasien sehingga dapat menjelaskan informasi penggunaan obat yang baik dan benar kepada pasien hal ini tujuannya untuk menghindari terjadinya kesalahan penggunaan obat oleh pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Armanto (2018) bahwa kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin tinggi dan berkualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Pada dimensi empathy (empati) mendapatkan hasil presentase dengan nilai skor perolehan 74,35%, Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Harianto, dkk (2015) di Apotek Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta pada dimensi empati, termasuk dalam kategori puas yaitu sebesar 66,6%. Petugas apotek memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status ekonomi, petugas apotek memberikan pelayanan kepada siapapun dengan sopan, ramah dan menjalin komunikasi yang baik kepada pasien. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Muninjaya 2024) yang mengungkapkan bahwa dimensi empathy memberikan pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan sehingga perlu untuk diperhatikan. Dan juga Menurut Karl Albert dalam Yamit (2021) bahwa petugas yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dalam menangani pelanggan harus melayani dengan tulus penuh empati karena dengan begitu dapat meningkatkan kepuasannya.

Presentase dengan nilai skor perolehan terakhir berada pada dimensi responsiveness (daya tanggap) yaitu sebesar 72,90 % dan masih termasuk dalam kategori puas. Hal ini di pengaruhi oleh beberapa kendala salah satunya seperti apotek hanya mempunyai satu kasir atau satu tempat pembayaran sehingga menyebabkan pelanggan atau pasien yang datang menunggu pada saat melakukan pembayaran. Selain itu hal ini sesuai dengan penelitian Saputri, dkk (2018), yang menyatakan bahwa 78,74% responden merasa puas terhadap petugas apotek yang melayani pasien dengan cepat dan segera, tidak hanya cepat dan segera tetapi petugas juga harus bersikap ramah saat memberikan obat, Hal ini sesuai dengan penelitian Akhmad, dkk (2019), menyatakan bahwa 87,4% responden merasa puas dengan petugas apotek yang selalu murah senyum dan ramah pada saat pemberian obat.

Meskipun mendapatkan kategori puas kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai belum terlalu efektif dikarenakan masih mendapatkan perolehan skor dengan hasil presentase paling terakhir, sehingga petugas yang melayani pasien harus lebih baik cepat dan segera dalam proses pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Harapan pasien akan kecepatan pelayanan memang sangat tinggi dikarenakan juga kondisi sakitnya sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman apabila menunggu terlalu lama.

Setiap dimensi mendapat presentase yaitu pada dimensi berwujud 76,25%, keandalan 75,60%, daya tangkap 72,90%, kepastian 75,55 % dan empati 74,35%. Dan yang paling besar pada variabel dimensi berwujud. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas akan bangunan Apotek yang terlihat moderen, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, farmasis yang berpenampilan rapi dan bersih serta lampu penerangan Apotek yang baik. Dari keseluruhan parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 Kota Gorontalo didapatkan tingkat kepuasan rata-rata 87,12 %, Dimana dengan tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pelanggan

sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma 0272.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 2025). Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung dari sistem penilaian yang berlaku pada diri masing-masing.

Semakin banyak aspek-aspek nilai yang sesuai dengan keinginan pelanggan dapat dikatakan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan perlu dievaluasi setiap saat untuk perkembangan dan kemajuan Apotek, ini disebabkan oleh kepuasan pelanggan setiap saat akan bisa berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 telah sesuai dengan harapan sebagian besar pelanggan. Dimensi tangible (bukti fisik) memperoleh nilai kepuasan tertinggi dengan nilai presentase 76,25%, kemudian dimensi reliability (kehandalan) dengan nilai presentase 75,60%, selanjutnya dimensi assurance (kepastian) dengan nilai presentase 75,55%, dimensi empathy (empati) dengan nilai presentase 74,35% serta yang terakhir dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan nilai presentase 72,90%.

Dengan demikian, pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 0272 sudah memuaskan pelanggan tetapi masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Apotek

Kepada pihak apotek diharapkan lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan serta kecepatan dan ketanggapan dalam melayani pelanggan agar nantinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian lanjutan dengan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina et al., 2021, Agustina, R. D., Hidayah, A. N., Aditama, A. P., & Handojo, Ahaditomo. 2020. Membangun Peran Farmasi Indonesia Sebagai Guardian Bagi Konsumen Obat. Di sampaikan Pada Seminar Tentang Dampak Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada 24 Juli 2000. Jakarta: Dokumen ISFI.
- 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, 2(kepuasan konsumen), 86–98. [ejournal.malahayati.ac.id > farmasi > article > download%0A](http://ejournal.malahayati.ac.id/farmasi/article/download/0A)
- Alfabeta.
- Amalia, R., Saediman, H., & Dedu, L. O. A. (2025). Analysis of Factors Influencing Consumer Purchase Decisions for Hydroponic Vegetables. International Journal of Management and

- Business Intelligence, 3(3), 217–232. <https://doi.org/10.59890/ijmbi.v3i3.66>
- Anief, M. 2000. Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Apotek. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Armanto, I.D. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. Jurnal Manajemen. Vol 7. No. 3
- Ayu Rai Saputri, G. (2018). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rsia Sinta Bandar Lampung. Jurnal Farmasi Malahayati, 1(2), 115–126.
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 2(2), 1–11.
- Bisnis Kota Kendari. Jurnal Pelita Sains Kesehatan, 3(2), 54–66. <http://www.ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik>
- Cohen, L., Lawrence, M., & Morrison, K. (2017). Research Methods in Education.
- Daulay, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 6, No. 2.
- Depkes RI, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47. 2016. Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Depkes RI, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51. 2009. Pekerjaan
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit
- Efek-Efek Sampingnya Edisi V Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia.
- Eighth Edition
- Endang, N. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Hariyanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 6(1), 117.
- Hartono, H. D. W. 2023. Manajemen Apotek. Jakarta: Depot Informasi Obat. Haryanto, dkk. 2015, Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah: Buku Ajar
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora, 17(2), 01–08. Hermanto, D. 2020. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di Rsud Dr. H. Soemarsono Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- <https://doi.org/10.31596/jkm.v6i1.246>
- Ifmaily. 2016. 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.
- Irawan, Handi. 2022. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Irine, D. S. 2019. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ismail, A. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek Wilayah Samata. JF FIK UINAM. Volume 6, No. 2.
- Jas, A. 2019. Perihal Resep & Dosis Serta Latihan Menulis Resep, Edisi 2. Medan: Universitas Sumatra Utara Press.
- K. J. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Talangsari. Jurnal Ilmiah Farmasi AKFAR, 4(1), 16.
- Kefarmasian. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes- RI, 2018, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Kemenkes, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepmenkes, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nomor 1027. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik

- Indonesia.
- Kotler, P. 2021. *Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Revisi Jilid 1. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*
- Narendra P Made, Skarayadi Oskar, & Duda Melkyanto et al. (2017). Di apotek kimia farma gatot subroto bandung, Made Pasek Narendra, Oskar Skarayadi, Melkyanto Duda, Putranti Adirestuti. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37.
- Nathalia, D. D.; Hasan, D.; dan Aritonang, MGS. 2017. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Perbandingan Antara Sistem TMH Dengan Sistem Mandiri Inhealth. *Jurnal Media Farmasi*. Volume 14, No. 1.
- Notoadmodjo. 2017. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoadmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam, 2021. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2017. *Pengertian kepuasan*. Renika Cipta. Yogyakarta
- Nursalam. 2021. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Orientani, R., & Jumhur, H. M. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen (JRBM)*, 10(2), 42–50.
- Permenkes, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9. 2017.
- Pohan, I. S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
- Purbohastuti, A. W. 2018. Dampak Hicard dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermart. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 10, No. 2.
- Purwanti, A., Harianto, H., & Supardi, S. (2004). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi Di Apotek Dki Jakarta Tahun 2003. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 1(2), 102–115. <https://doi.org/10.7454/psr.v1i2.3374>
- Ramadhoni, 2019, Skripsi analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotik kimia farma 63 surakarta, fakultas farmasi universitas muhammadiyah surakarta 2009.
- Rezki, O., Helni, M. J., & Saiful, R. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 10(2), 42-49.
- Rina Dias Agustina, 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Talangsari. *Jurnal Ilmiah Farmasi AKFAR*, Vol. 4 No. 1 Juli 2021
- Riyanto. 2021. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Santrock, J. W. (2019). *Adolescence* (17th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Saputri, G. A. R., Sriana., dan Nofita. 2018. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung. *Jurnal Farmasi Malahayati*. Volume 1, No. 2.
- Satrianegara, M; Fais; dan Saleha, S. 2019. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Siregar, J. P. 2021. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*. Bandung: EGC.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuni, H. A. 2006. *Ilmu Resep*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Tjay, T. H. dan Rahardja, K. 2020. *Obat-Obat Sederhana Untuk Penggunaan dan*
- Tjiptono, F. 2019. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Untuk Mahasiswa. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Walgito. 2016. *Pengantar Psikologi Umum*, Edisi IV. Yogyakarta: Penerbit Andi.