

## KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KATRINA

Nur Hasanah\*, Lela Kania Rahsa Puji, Anis Dwi Kristiyowati, Betty, Vike Dwi Hapsari, Putri Handayani, Anggriana Shafira,  
STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Kota Tangerang Selatan 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
<p><i>*Corresponding Author</i> Nur Hasanah <a href="mailto:nurhasanah@wdh.ac.id">nurhasanah@wdh.ac.id</a></p> <p><b>Keywords:</b> Pharmacy; Pharmacy service system; Customer satisfaction</p>	<p><i>Applicable service standards must guide the implementation of pharmacy services. The parameter of customer satisfaction is a guide to the quality of pharmaceutical services. Customer satisfaction with pharmaceutical services in pharmacies can be measured using five dimensions: dependability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles; these five methods can be used to measure customer satisfaction with pharmaceutical services provided by pharmacies. Methods: The survey used a Likert scale, and a sample of 110 respondents was used in this non-experimental descriptive study. The results of the reliability and validity tests on the level of customer satisfaction were 0.926-0.931 and 0.407-0.794, respectively. Results: These findings indicate that the questionnaire can be used because all questions have a reliable value (Cronbach's Alpha &gt; 0.06). Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical accessibility are the five qualities with the highest percentage level of customer satisfaction (&gt; 80%). (reliability) 91.3%, responsiveness (responsiveness) 87.2%, assurance (assurance) 93.8%, empathy (empathy) 93.0% and physical evidence (tangibles) 95.1%. The gap value shows the most significant on the dimensions of reliability (reliability) 0.14, responsiveness (responsiveness) 0.16, assurance (assurance) 0.09, empathy (empathy) 0.09, and physical evidence (tangibles) 0.09</i></p>
<p><b>Kata Kunci:</b> Apotek; Sistem layanan Farmasi; Kepuasan Pelanggan</p> <p>Copyright © 2023 Authors</p>  <p>This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p>	<p>Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian apotek harus berpedoman pada standar pelayanan yang berlaku. Parameter kepuasan pelanggan adalah pedoman kualitas pelayanan kefarmasian. Kepuasan pelanggan terhadap system layanan di apotek dapat diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu: dependability, responsiveness, assurance, empati, dan tangibles, Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek. Metode: Survei menggunakan skala Likert dan sampel sebanyak 110 responden digunakan dalam penelitian deskriptif non-eksperimental ini. Hasil uji reliabilitas dan validitas pada tingkat kepuasan pelanggan berturut-turut adalah 0,926-0,931 dan 0,407-0,794. Hasil: Temuan ini mendeskripsikan bahwa kuesioner bisa digunakan untuk mengetahui kualitas sistem layanan kefarmasian dan diperoleh bahwa semua pertanyaan memiliki nilai reliabel (<i>Alpha Cronbach</i> &gt; 0,06). Keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), dan aksesibilitas fisik (<i>accessibility</i>) merupakan lima kualitas dengan tingkat persentase kepuasan pelanggan tertinggi (&gt;80%) Persentase tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi menunjukkan kehandalan (<i>reliability</i>) 91,3%, daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 87,2%, jaminan (<i>assurance</i>) 93,8%, empati (<i>empathy</i>) 93,0% dan bukti fisik (<i>tangibles</i>) 95,1%. Nilai gap menunjukkan paling signifikan pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) 0,14, daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 0,16, jaminan (<i>assurance</i>) 0,09, empati (<i>empathy</i>) 0,09, dan bukti fisik (<i>tangibles</i>) 0,09.</p>

## PENDAHULUAN

Standar system pelayanan kefarmasian merupakan parameter yang digunakan sebagai tolok ukur bagi tenaga kefarmasian dalam memenuhi tugas pelayanan di apotek agar potensi terjadinya kesalahan pengobatan dapat dicegah dan mengetahui keberhasilan pelayanan kefarmasian. Penilaian kepuasan pelanggan salah satu tolok ukur untuk mengetahui kualitas system layanan farmasi yang diperoleh oleh konsumen (Peter *et al*, 2017).

Kepuasan pelayan dianggap baik jika jasa dan produk yang digunakan sesuai dengan harapan pelanggan karena pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek (Narendra *et al*, 2017). Tingkat kepuasan pelanggan (TKP) terhadap kualitas jasa dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*)(Stevani *et al.*, 2018). Ketidakpuasan konsumen terhadap system layanan kefarmasian di apotek dapat diketahui dari segi kelengkapan obat, respon yang diberikan oleh petugas apotek atas pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan yang mereka dapatkan, dan kurangnya pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku pelayanan petugas apotek dalam memberikan layanan pengobatan

(Kundarto, 2018). Meskipun standar sistem pelayanan kefarmasian telah ditetapkan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelayanan kefarmasian di Indonesia, antara lain: kurangnya kelengkapan obat, sehingga sering kali pasien tidak mendapatkan obat yang mereka butuhkan di apotek (Diki Muhammad, Almasyhuri, 2020). Respon petugas apotek yang masih kurang tanggap, sehingga pasien merasa kurang puas dengan respon yang diberikan oleh petugas apotek atas pertanyaan mereka mengenai obat-obatan (Pontoon *et al.*, 2020). Keterampilan dan perilaku petugas apotek yang masih kurang dalam memberikan layanan pengobatan (Yulia *et al*, 2016), waktu tunggu yang lama, yang menyebabkan pasien seringkali harus menunggu lama untuk mendapatkan obat mereka, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai obat-obatan yang mereka terima (Utami & Choliso, 2019).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan menganalisis tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non- probability*

*sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap sistem pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek.

Data dikumpulkan melalui kuesioner pada 150 pelanggan Apotek Katrina Jakarta Barat yang membeli obat sesuai resep pada Bulan Maret – April 2021, Peserta memenuhi syarat untuk dimasukkan kriteria yang meliputi memiliki pelanggan yang mengisi kuisisioner secara lengkap (n=110), yang akan dianalisis lebih lanjut.

Penelitian diawali dengan uji validitas dan reabilitas di apotek Apotek Mitra Ojwala menggunakan pada 30 konsumen apotek sebagai responden. Teknik korelasi product moment, digunakan untuk pengambilan kesimpulan pada uji validitas, jika nilai r table lebih kecil dari nilai r hitung, maka pertanyaan kuesioner dinyatakan valid.dan selanjutnya dapat untuk pengumpulan data penelitian .

Hasil uji validitas pada studi ini dinyatakan valid, dimana diperoleh r hitung (0.387) lebih besar dari r tabel (0,361). Nilai r dicari menggunakan  $df = (N-2) = (30-2) = 28$  sehingga didapatkan r tabel 0,361,

Hasil uji reabilitas dinyatakan valid karena r table (0,361) lebih kecil dari r

hitung (0.387). Nilai r dicari menggunakan  $df = (N-2) = (30-2) = 28$  sehingga didapatkan r tabel 0,361. Setelah diperoleh hasil yang valid dan reabel, maka dilanjutkan ke tahap pengumpulan data.

Pengumpulan data diperoleh menggunakan kuesioner model skala likert. dengan penilaian skor dimulai dari Sangat Puas = 5, Puas = 4, Cukup Puas = 3, Kurang Puas = 2, Sangat Tidak Puas = 1 (Sugiyono, 2011).

## **HASIL**

Sebanyak 110 merupakan pelanggan apotek Katrina Jakarta Barat pada bulan April-Maret 2021, dan semuanya mereka menyelesaikan studi.

### **1) Sosio Demografi**

Dalam penelitian ini, 110 responden dianalisis lebih lanjut. Variabel sosiodemografi yang dianalisis meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan dan status pekerjaan.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, responden didominasi oleh perempuan (88,18%),berada pada rentang usia 26 - 35 tahun (60%), berpendidikan paling rendah SMU (51%), dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (65%) (**Table 1**)

**Tabel 1. Karakteristik Sosio Demografi Responden respondents**

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	13	11.82
Perempuan	97	88.18
<b>Umur</b>		
26 - 35 Tahun	66	60.00
36 - 45 Tahun	18	16.36
46 - 55 Tahun	16	14.55
56 - 65 Tahun	10	9.09
<b>Pendidikan</b>		
SMA	57	51.82
Diploma	34	30.91
Sarjana	19	17.27
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	5	4.55
Wiraswasta	6	5.45
Pelajar	3	2.73
IRT	72	65.45
Lain – Lain	24	21.82

Sumber : data primer, 2021

Keterangan PNS: Pegawai Negeri Sipil IRT: Ibu Rumah Tangga SMU: Sekolah Menengah Umum

**Tingkat Kepuasan Pelanggan**

termasuk dalam kategori puas (75,30%).

**Keandalan (*Reliability*)**

Data disajikan pada Tabel 2

Skor seluruh tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keandalan (*reliability*)

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama	42	38	-	-	8	7	33	30	27	25
Prosedur pelayanan di instalasi farmasi tidak berbelit-belit	1	1	-	-	18	16	67	61	24	22
Apoteker atau petugas farmasi mampu menjelaskan obat secara jelas dan benar	-	-	1	1	18	16,4	72	65,4	19	17
Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi	1	1	1	1	22	20	52	48	32	30
Keperluan pasien ditangani dengan cepat dan tepat	-	-	-	-	34	31	66	60	10	9

**Tanggap (*Responsiveness*)**

Skor tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*)

termasuk dalam kategori sangat puas (81,78%). Data disajikan pada Table 3

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*)**

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Apoteker atau petugas farmasi memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan pasien	1	1	1	1	34	31	72	65	2	2
Petugas penyerahan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian, efek samping, dan interaksi obat	-	-	-	-	7	6.4	5	4.5	98	89.1
Apoteker atau petugas farmasi segera menyiapkan obat ketika menerima resep	-	-	8	7.3	33	30	59	54	10	9.1

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Apoteker atau Petugas Farmasi segera menyiapkan obat ketika menerima resep	-	-	-	-	15	13.6	69	63	26	23.6
Apoteker dan Petugas farmasi selalu berada di instalasi farmasi pada jam jam sibuk	-	-	2	2	15	13	46	43	47	42

**Jaminan (Assurance)** dalam kategori sangat puas (88,94%). Data Skor tingkat kepuasan pelanggan disajikan pada Table 4 berdasarkan jaminan (assurance) termasuk

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jaminan (Assurance)**

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Apoteker atau petugas farmasi tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)	1	1	-	-	15	14	23	21	71	65
Apoteker atau petugas farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	-	-	-	-	7	6	43	39	60	55
Apoteker dan petugas farmasi memiliki penampilan, sikap dan pengetahuan yang meyakinkan	-	-	1	1	4	3.6	7	6.4	98	89
Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik ( rapi dan tersegel)	-	-	1	1	34	31	72	65	3	3

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	F	% f	%	F	%	f	%	f	%	
Apoteker atau Petugas Farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	-	-	2	2	9	8	4	4	95	86

**Empati (*Empathy*)** diperoleh termasuk dalam kategori puas Skor seluruh tingkat kepuasan pelanggan (80%). Adapun data disajikan pada Table 5 berdasarkan empati (*empathy*) yang

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Empati (*Empathy*)**

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang baik, tidak membedakan pasien	-	-	1	1.0	26	23.6	49	44.5	34	30.9
Apoteker dan petugas farmasi ramah dan sopan santun	-	-	3	3.0	20	18.0	59	54.0	28	25.0
Apoteker dan petugas farmasi mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	-	-	1	1.0	27	25.0	51	46.0	31	28.0
Apoteker atau petugas farmasi mudah diajak berkomunikasi	-	-	-	-	2	2.0	19	18.0	89	80.0
Apoteker atau petugas farmasi mudah ditemui saat dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian	-	-	3	3.0	20	18.0	81	73.6	6	5.4

**Bukti Fisik (Tangibles)**

Skor tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bukti fisik (tangibles) termasuk

dalam kategori sangat puas (81,78%). Data disajikan pada Table 6

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Bukti Fisik (Tangibles)**

Dimensi Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Fasilitas di instalasi farmasi sudah lengkap	1	1	-	-	8	7.0	61	56.0	40	36.0
Ruang tunggu nyaman. (Terdapat fasilitas seperti AC, Kipas Angin, TV, atau majalah	1	1	-	-	18	16.0	48	44.0	43	39.0
Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi yang tidak jauh	-	-	1	1	18	16.3	58	52.7	33	30.0
Instalasi farmasi sudah memiliki obat yang dibutuhkan	1	1	1	1	21	19.0	63	57.3	24	21.8
Penampilan apoteker dan petugas farmasi rapi.	-	-	-	-	32	30.0	57	52.0	20	18.0

**PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Perempuan memiliki kesehatan yang cukup rentan dikarenakan banyaknya aktivitas yang dilakukan seperti kegiatan mengurus rumah tangga dan tugas lainnya yang berdampak turunnya kualitas kesehatan (Stevani *et al*, 2018) (Fitri Mayang Sari, 2017).

Umur merupakan lama hidupnya seseorang dilihat dari sejak lahir. Berdasarkan Table 1, diperoleh bahwa

responden didominasi rentang usia 26-35 tahun. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya usia, maka akan meningkatkan pola pikir, aktivitas dan kematangan seseorang. Usia 26 sampai 35 tahun merupakan usia produktif seseorang dalam bekerjasehingga pada usia tersebut aktivitas seseorang baik di rumah maupun ditempat bekerja (Pontoon *et al.*, 2020) (Fadhilah *et al*, 2020).

Pendidikan merupakan tingkat sekolah yang telah diikuti oleh responden (Carter, 2011). Hasil penelitian (Table 1)



menunjukkan bahwa responden berpendidikan terendah sekolah menengah. Tingkat pendidikan seseorang akan berkorelasi positif dengan tingkat pengalaman, dimana seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka semakin mudah menerima informasi sehingga semakin banyak pula pengalaman yang dimiliki. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti (Khurin In Wahyuni *et al.*, 2021) dan (Susilo *et al.*, 2019) yang menjelaskan bahwa pendidikan dapat menentukan pola pikir dan pengetahuan seseorang, umumnya semakin tinggi pendidikan semakin tinggi tingkat perhatian terhadap hidup sehat dan didukung oleh kemampuan ekonomi yang mesupra apoteker ataupun petugas farmasi menyampaikan informasi yang benar dan jelas atas pertanyaan pelanggan, menjelaskan secara rinci cara pakai, dosis pemakaian, efek samping dan interaksi obat pada saat penyerahan obat, menyiapkan obat ketika menerima resep, menangani setiap keluhan pasien dan selalu berada di instalasi farmasi pada jam kerja dan dibutuhkan (Ni Nyoman Yuliani *et al.*, 2020).

Jaminan (*assurance*) merupakan sikap petugas kefarmasian yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan apotek dan mampu menciptakan rasa aman bagi para

konsumennya. Beberapa hal yang berkaitan dengan jaminan layanan kefarmasian, diantaranya sikap sopan pelayan kefarmasian, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan, keluhan maupun masalah pelanggan. Berdasarkan Table 4, pelanggan merasakan sangat puas (88,94%) terhadap jaminan di Apotek. Pelanggan merasakan sangat puas dikarenakan apoteker atau petugas farmasi benar dan tepat dalam menjelaskan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter), memberikan informasi tentang prosedur minum obat, berpenampilan, sikap dan pengetahuan yang menyakinkan serta obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik (rapi dan tersegel) dan petugas farmasi selalu mencocokkan kembali nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat. (Khurin In Wahyuni *et al.*, 2021).

Empati (*empathy*) menggambarkan sikap layanan apotek dalam memahami keluhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memiliki jam operasi yang nyaman, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen (Akhmad *et al.*, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasakan puas terhadap empati (*empathy*) (Table 5). Hal ini disebabkan pelayanan yang ada di instalasi farmasi apotek tersebut dinilai baik, tidak membedakan pasien,

ramah dan sopan santun, mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar, mudah diajak berkomunikasi serta mudah ditemui saat dibutuhkan dalam pelayanan kefarmasian (Pontoon *et al.*, 2020).

*Tangibles* merupakan pelayanan yang berkaitan dengan daya tarik terhadap sarana fisik yang lengkap, dan prasarana yang digunakan, seperti perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi (Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, 2020). Table 6 mendeskripsikan bahwa pelanggan merasa puas (81,78%) terhadap bukti fisik (*tangibles*) yang ada di apotek. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kundarto, 2018), dimana pelanggan merasakan sangat puas dikarenakan fasilitas di instalasi farmasi lengkap, ruang tunggu nyaman (tersedia fasilitas seperti pendingin ruangan, alat sirkulasi udara, televisi, media bacaan), jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi yang tidak jauh, terjaminnya kecukupan/ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan serta penampilan apoteker dan petugas farmasi bersih dan rapi.

## KESIMPULAN

Karakteristik pelanggan di apotek Katrina di dominasi oleh perempuan (88,18%), umur 26-5 tahun (60%), pendidikan SMA (52%) dan pekerjaan

sebagai ibu rumah tangga (65%). Tingkat kepuasan konsumen terhadap system pelayanan kefarmasian di apotek katrina jakarta barat berdasarkan keandalan (reliability) diikatagorikan puas (75,30%), daya tanggap (responsiveness) sangat puas (81,78%), jaminan (assurance) sangat puas (88,94%), dan empati (empathy) puas (80%) serta sangat puas terhadap bukti fisik (*tangibles*) (81,78%)

## 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*, 2(kepuasan konsumen), 86–98. [ejournalmalahayati.ac.id](http://ejournalmalahayati.ac.id) > farmasi > article > download%0A.
- Carter, W. (2011). *Disaster Manegement: A Disaster Manager's Handbook*. 1–204.
- Diki Muhammad, Almasyhuri, L. A. S. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Rnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi, Volume 4*.
- Fadhilah, H., Nurlita, & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal, Volume 4*.

- Fitri Mayang Sari, S. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi, Volume 1 N*, 91–100.
- Khurin In Wahyuni, N. M. S., Raras, P., & Anindita. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Farmasi, Vol 10*, 51–59.
- Kundarto, N. K. A. dan W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 84–92. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>.
- Narendra, M.P., Skarayadi, O., D. M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1): 31-37.
- Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, M. T. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan, Volume V*, hal. 41-52.
- Peter, O.A., Joshua, E..F., Daughter, O. A. E., & Nelson, E. C. (2017). Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services In A Hospital In Bayelsa State South\_South Of Nigeria. *Ortho & Rheum Open Access J. Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services In A Hospital In Bayelsa State South\_South Of Nigeria. Ortho & Rheum Open Access J*, 6(3): 1-7.
- Pontoan, J., Meila, O., Asnanik, Y., & Muharam, M. A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta. *Jurnal ilmiah manuntung*, 6(1), 41-48,.
- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi – Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi, Vol. XIV*.
- Susilo, R., Kunaedi, A., Afiah, N. N., & Indyati, R. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rawat Jalan RSUD GUNUNG JATI KOTA CIREBON. *Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian, Volume. 4*.
- Utami, S. A., & Cholisoh, Z. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 54–61. <https://doi.org/10.23917/pharmacon.v14i2.5990>.