

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI APOTEK TEGONGAN BALAPULANG WETAN

Tia Widiawati,¹Agus Susanto²,Heni Purwantiningrum³
Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal, Jawa Tengah 52122
Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan
Bersama Tegal, Indonesia
e-mail: *tiawidiawati109@gmail.com.

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak (Bahas Indonesia) Bold, Times New Roman (11 pt)

Pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan pada bidang pelayanan kesehatan di apotek. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan apotek. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan berdasarkan lima dimensi yaitu: Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik *sampling* menggunakan *quota sampling* dengan pasien yang datang ke Apotek Tegongan Balapulang Wetan pada bulan Januari 2021 yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan data menggunakan kuesioner terhadap 100 pasien yang berkunjung. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan analisis univariat dalam bentuk persentase dengan tiga skala likert yaitu ; sangat puas, puas, dan tidak puas.

Berdasarkan hasil data analisis, diketahui pasien yang mendapatkan pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan merasa puas terhadap lima dimensi yaitu: ketanggapan (4.13), dimensi kehandalan (4.19), dimensi jaminan (4.01), dimensi empati (4.10), dan bukti fisik (4.25). Dapat disimpulkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan adalah 4.13 yang termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Apotek, Pelayanan Kefarmasian.*

Ucapan terima kasih:

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Abstract

Pharmaceutical service is a benchmark used for carrying out health services at a pharmacy. Satisfaction levels among patients or consumers are one factor showing quality services provide by the pharmacies. The study purposed at investigating level of satisfaction towards pharmaceutical services among patients at Tegongan Balapulang Wetan pharmacy based on five dimensions : Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty and Tangible. This research used descriptive quantitative design with 100 patients chosen as respondents by applying quota sampling technique. All respondents were given a questioare consisting of 21 questions to measure levels of satisfaction in three likert seales : very satisfied, statisvied, dissatsvied. Data were analyzed using univariate analysis and presented in the form of percentage. Based on data analysis, all respondents or patients telt satisfied towards pharmaceutical services given by Tegongan Balapulang Wetan pharmacy. The service included : responsiveness dimension (4.13), the reliability dimension (4.29), the assurance dimension (4.01), the empathy dimension (4.10) tangibels dimension (4.25) and based on

all aspects get a score of 4.13 which means satisfied.

Keyword – *Patient Satisfaction, Pharmacy Service Quality, Pharmaceutical Services.*

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:

Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Gedung A Lt.3. Kampus 1

Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122

Telp. (0283) 352000

E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313

e-ISSN: 2549-5062

I. Pendahuluan

Memasuki era globalisasi membuat terbentuknya wawasan bagi masyarakat pengguna jasa, salah satunya adalah jasa di bidang pelayanan kesehatan di apotek. Pelayanan kesehatan apotek memiliki peran penting karena dapat dirasakan langsung oleh pasien, karena itu pasien dapat memberikan reaksi yang beragam seperti memuji, mengeluh, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima, dan pasien tersebut menceritakan pelayanan kesehatan apotek yang mereka dapat pada keluarga, teman dekat, atau tetangga (Depkes RI. 2002). Salah satu pelayanan kesehatan apotek yang tidak dapat terpisahkan adalah pelayanan apotek yang berorientasi pada pelayanan pasien, dan penyediaan obat yang bermutu yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Puspitasari, 2018).

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas, dan konsumen akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan konsumen (Kotler,2009). Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian produk obat (Alfianasari,2010).

Pelayanan apotek yang buruk akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak sengaja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain. Oleh karena itu, persepsi konsumen yang baik terhadap pelayanan yang harus di tumbuhkan terus-menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri (Handayani,2009).

Standar pelayanan farmasi komunitas (apotek) yang meliputi antara

lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya meliputi peracikan dan penyerahan obat tetapi juga termasuk pemberian informasi obat), konseling, pengawasan penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan dan evaluasi terhadap pengobatan (antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien).

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan obat yang menggunakan jasa apotek selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kesehatan kepada pasien khususnya mengenai obat-obatan untuk meningkatkan kualitas kesehatan, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

Apotek Tegongan Balapulang Wetan merupakan apotek baru yang berdiri pada tahun 2019, di pimpin oleh ibu apt. Awalia Arif Susanti, S.Farm. Apotek ini beralamat di Jalan Jurusan Jatibarang RT.02 RW.06 Balapulang Wetan, Kecamatan Balapulang, Kabupaten Tegal.

II. Metode

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket atau pembagian kuisisioner kepada responden yaitu pasien atau pelanggan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. Hal yang dapat dilakukan saat mengumpulkan data antara lain :

1. Menyapa responden dan proses penyaringan kriteria inklusi terkait umur.
2. Menjelaskan penelitian yang dilakukan.
3. Persetujuan responden.
4. Responden mengisi kuesioner.
5. Kuesioner dikembalikan kepada peneliti.
6. Kemudian kuesioner diolah dan dianalisis oleh peneliti

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini akan menjelaskan mengenai profil Apotek Tegongan Balapulang Wetan dan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan hasil kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada periode bulan Januari 2021 – Februari 2021.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia adalah masa individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun, semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	17 – 30 tahun	32	32
2	31 – 44 tahun	56	56
3	45 – 58 tahun	12	12
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berusia 31 – 44 tahun sebanyak 56 orang (56%). Umur merupakan salah satu karakteristik seseorang yang sangat utama, umur mempunyai hubungan pengalaman terhadap masalah kesehatan atau penyakit, dan pengambilan keputusan dipengaruhi oleh umur individu tersebut. Semakin bertambahnya umur psikologi individu semakin baik, artinya semakin baik pula adaptasi terhadap orang lain (Feist, 2009).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang memberikan tanggapan terhadap kepuasan kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2 Karakteristi Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki – Laki	39	39
2	Perempuan	61	61
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu 61 orang (61%) sedangkan untuk laki-laki sebanyak 39 orang (39%). Peneliti menemukan angka kesakitan dokalangan perempuan relatif lebih tinggi dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan mudah mengalami ketegangan dan stres emosional yang menyebabkan terjadinya peningkatan tuntutan atas kualitas jasa pelayanan dibandingkan laki-laki yang cenderung dapat mengendalikan keadaan emosionalnya.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, maka pasien yang memberikan tanggapan karakteristik tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3 Karakteristik Responden

Berdasarkan Pendidikan			
No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	20	20
2	SMP	40	40
3	SMA/SMK	25	25
4	Perguruan Tinggi	15	15
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden paling banyak adalah pasien dengan tamat SMP sebanyak 40 orang (40%), kemudian pasien dengan tamat SD sebanyak 20 orang (20%), pasien tamatan SMA/SMK sebanyak 25 orang (25%), dan responden dengan tamat Perguruan Tinggi sebanyak 15 orang (15%). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diharapkan (Yuniarta, 2011).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Tegongan Balapulang Wetan, pasien yang memberikan tanggapan berdasarkan karakteristik tingkat pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	11	11
2	Pegawai Negeri Sipil	11	11
3	Wiraswasta	30	30
4	Ibu Rumah Tangga	44	44
5	Lain – lain	4	4
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Tabel 4 dapat dikatakan responden yang paling tinggi sebanyak 44 orang (44%) sebagai Ibu Rumah Tangga, disusul dengan responden 30 orang (30%) sebagai Wiraswasta, 11 orang (11%) bekerja sebagai PNS, Pegawai Swasta sebanyak 11 orang (11%), dan lain-lain sebanyak 4 orang (4%).

5. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiviness*

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap daya tanggap dari petugas Apotek dalam menangani keluhan dan kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien saat berkunjung di Apotek Tegongan Balapulang Wetan.

Tabel 5 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiviness*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	4,12	Puas
2	Petugas cepat	4,14	Puas

tanggap terhadap keluhan pasien

Rata-Rata	4,13	Puas
-----------	------	------

Sumber : Data primer penelitian, 2021

Pada tabel 5 dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan berdasarkan dimensi *responsiviness* mendapatkan hasil pasien merasakan puas terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut dibuktikan dengan skor rata-rata yang diperoleh 4,13. Skor 4,13 dikategorikan sebagai puas dengan skala skor 3,4-4,2 (Marselin,2014).

Hidayana dan Susilawati (2016) mengemukakan bahwa untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pasien.

6. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kepuasan berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap tingkat kehandalan petugas dalam memberikan kualitas pelayanan.

Tabel 6 Hasil kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Ketersediaan petugas untuk saling membantu	4,21	Puas
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pasien.	4,24	Sangat Puas
3.	Obat dijual dengan harga yang wajar.	4,19	Puas
4.	Obat yang dijual sesuai kebutuhan pasien.	4,16	Puas
Rata-rata		4,19	Puas

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi ini adalah kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan. Hasil kualitas

pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dibuktikan dengan pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa nilai skor sebesar 4,19 dengan kategori puas, dengan rentang skala 3,4-4,2.

Kinerja harus sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi (Kotler,2011).

7. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Assurance

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian berdasarkan kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pelanggan, dalam hal ini petugas melayani dengan ramah dan murah senyum, dan petugas memiliki ketrampilan yang baik dalam memberikan informasi.

Tabel 7 Hasil kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan	4,21	Puas
2	Ketrampilan yang baik oleh petugas dalam bekerja	4,16	Puas
3	Terjaminnya kualitas obat	4,01	Puas
4	Keamanan lahan parkir di Apotek	3,71	Puas
Rata-rata		4,01	Puas

Sumber : Data primer penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa hal yang paling dinilai pada dimensi assurance adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada dimensi ini hasil rata-

rata skor yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 4,01. Skor 4,01 dikategorikan puas dengan rentang skor 3,4-4,2 (Marselin,2014). Berdasarkan skor tersebut pada dimensi ini diasumsikan dalam kategori puas menurut Kotler dan Keller (2013) berpendapat bahwa jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.

8. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Emphaty

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian dari petugas pada saat melakukan pelayanan di apotek, membina hubungan dan memahami kebutuhan pelanggan, dalam hal ini petugas melayani dengan ramah dan murah senyum, menggunakan mimik wajah yang baik, ramah, tidak membedakan pasien dan bahasa yang disampaikan mudah dimengerti.

Tabel 8 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Petugas selalu memberikan salam pembuka	4,10	Puas
2	Petugas memberikan pelayanan terbaiknya tanpa melihat status sosial	4,01	Puas
3	Petugas selalu mengucapkan terimakasih di ahir pelayanan	4,01	Puas
4	Petugas memberikan perhatian khusus kepada konsumen	4,01	Puas
5	Petugas memahami keluhan pasien	4,10	Puas

6	Keramahan petugas Apotek	4,42	Sangat Puas
Rata-rata		4,01	Puas

Sumber : Data primer penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa yang dinilai pada dimensi *emphaty* ini adalah perhatian pribadi yang diberikan petugas Apotek kepada konsumen atau pasien.

Rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini adalah sebesar 4,0 . Skore 4,0 dikategorikan sebagai puas dengan rentang skore 3,4-4,2 (Marselin,2014). Menurut Kotler (2011) empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

9. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibels*

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ini adalah penilaian pasien terhadap fasilitas yang ada, kebersihan ruangan, termasuk kerapihan dan penampilan Apotek.

Tabel 9 Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibels*

N	Pertanyaan	Skor	Kategori
1	Kebersihan dan kerapihan Apotek	4,30	Sangat Puas
2	Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih	4,10	Puas
3	Obat dijual dengan harga yang wajar	4,29	Sangat Puas
4	Lahan parkir Apotek yang cukup luas	4,01	Puas
5	Apotek menerapkan protocol kesehatan sesuai anjuran pemerintah	4,60	Sangat Puas
Rata-rata		4,25	Sangat Puas

Sumber : Data primer penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat

bahwa dimensi ini merupakan hal penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dapat dinilai dari dimensi *tangibels* adalah bukti fisik suatu Apotek. Hasil penelitian yang didapatkan dari dimensi ini menunjukkan skore rata-rata yang diperoleh ini sebesar 4,25. Skore 4,25 dikategorikan sangat puas dengan rentang skore 4,2-5.

Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen atau pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibandingkan pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tetapi tidak terpelihara (Dewi dan Arta, 2014).

Tabel 4.10 Hasil Perolehan Pada Tiap Dimensi

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	<i>Responsiviness</i>	4,13	Puas
2	<i>Reliability</i>	4,19	Puas
3	<i>Assurance</i>	4,01	Puas
4	<i>Emphaty</i>	4,10	Puas
5	<i>Tangibel</i>	4,25	Sangat Puas
Rata-rata		4,13	Puas

Sumber : Data primer penelitian, 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Tegongan Balapulang Wetan yang diperoleh dari 100 responden pada tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa dari hasil kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi didapatkan nilai rata-rata 4,13 dengan kategori puas.

Pustaka

- Alfianasari, J., 2010. Pengaruh Komunikasi Pemasaran. *Jurnal Capacity STIE AMKOP*, Makassar.
- Depkes RI, (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Feist, J. (2009). *The ories of personality*. New York: *Mc Graw Hill*
- Gronroos, Cristian (2007). *Service management and Marketing 3*. Chichester, NY: Wiley
- Handayani, 2009. "Presepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota Di Indonesia". *Jurnal Makara, Kesehatan*, Vol 13, No. 1, Juni 2009: 22-26".

- Helni, 2015. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi". *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora* 17 (2), 43493,2015.
- Hidayana, Susilawati(2016) "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan* 6 (1), 59 - 65, 2016.
- Hidayat, Alimul. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler P, Keller, K.L.,. 2009. "Marketing Manajemen." 12th Edition New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Garry Armstrong, (2012), Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kuncahyo I., 2004. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. ISSN 2406-9388. Vol 1, No. 2, Desember 2014.
- Kuncahyo I., 2004. "Dilema Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian." Surakarta.
- Kurniasih, R. 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap potek Instalasi Farmasi RSA Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Ningrum Afita (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Putri Romas Brebes.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rieneka Cipta
- Puspitasari (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Gajah Madatirta Farma Kota Tegal.
- Rusdiana, 2015. "Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit.. *Jurnal Pharmacia*, Vol 5, No. 2, 2015: 169-176".
- Saputro, 2015. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Periode 2015". Jakarta:Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono (2011). Metode enelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono F dan Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2012. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 51, No. 2. Oktober 2017.
- Zeithaml, Parasuraman, A., dan Leonard Berry.1994. "Reassessment of Expectations as A Comparsion Standard in Measuring Service Quality : Implications for Futher Research". *Journal of Marketing*. Vol.58 January.hal.11-124.