

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK

Tiara Yulistia Bahtiar^{1*}, Siti Rahmatul Aini², Yoga Dwi Saputra³

Program Studi Farmasi, Universitas Mataram¹

Pendidikan Profesi Apoteker, Universitas Mataram^{2,3}

*Corresponding Author : tiarayulistia@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan puas, senang dan kelegaan seseorang. Jika konsumen telah merasa puas pada sebuah produk atau jasa, hal tersebut dapat meningkatkan permintaan yang akan mengarah pada peningkatan pendapatan dari penjualan. Konsumen yang merasa puas dengan suatu pelayanan, dapat memberikan informasi yang baik kepada masyarakat luas. Kepuasan tiap orang tentunya berbeda-beda sehingga sebagai penyedia layanan harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini ialah mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di apotek mengacu pada standar pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Kepuasan tiap orang tentunya berbeda-beda sehingga sebagai penyedia layanan harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Studi ini memanfaatkan *Systematic Literature Review* (SLR) sebagai metode penelitian, dengan cara melakukan penelusuran literatur terkait kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di apotek yang terdapat pada *Google Scholar*, *PubMed*, dan *ScienceDirect*. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar apotek telah mencapai kualitas pelayanan yang sangat memuaskan bagi konsumen berdasarkan model *service quality* yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, serta bukti fisik. Namun masih ada apotek yang kualitas pelayanannya berada di kategori cukup sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan oleh pihak apotek dengan mengikuti standar pelayanan kefarmasian yang berlaku.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, *model service quality*, standar pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of contentment, pleasure and relief in a person. If consumers are satisfied with a product or service, it can increase demand which will lead to increased revenue from sales. Consumers who are satisfied with a service can provide good information to the wider community. Each person's satisfaction is certainly different so that as a service provider must be able to provide optimal service to consumers. The purpose of this study is to evaluate consumer satisfaction with the quality of service in pharmacies referring to the pharmaceutical service standards stated in the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 73 of 2016. Each person's satisfaction is certainly different so that as a service provider must be able to provide optimal service to consumers (Qomariah, 2018). This study utilizes the Systematic Literature Review (SLR) as a research method, by conducting a literature search related to consumer satisfaction with the quality of drug services in pharmacies found on Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect. The results of the research that has been conducted show that most pharmacies have achieved a very satisfactory quality of service for consumers based on the service quality model which includes five dimensions of service quality, including responsiveness, reliability, assurance, empathy, and physical evidence. However, there are still pharmacies whose service quality is in the sufficient category so that it is necessary to improve the quality of service by the pharmacy by following the applicable pharmaceutical service standards.

Keywords : *consumer satisfaction, pharmaceutical service standards, service quality, service quality model*

PENDAHULUAN

Kepuasan dapat dimaknai sebagai rasa puas, lega, dan senang seseorang. Kepuasan konsumen merupakan sebuah respon atau tanggapan dari konsumen kepada penyedia layanan karena kebutuhannya telah terpenuhi (Adhari, 2021). Kepuasan konsumen juga merupakan tujuan utama dari strategi pemasaran berupa produk maupun jasa yang dapat mempengaruhi omset penjualan. Dalam memasarkan produk, penyedia layanan perlu memiliki strategi pemasaran yang baik untuk mencapai tujuan. Penyedia layanan juga wajib untuk memberi kualitas pelayanan yang optimal untuk menarik pelanggan. Adanya persaingan, majunya teknologi, dan berubahnya sosial budaya merupakan faktor pendorong paling utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Farisanu *et al.*, 2023).

Jika konsumen telah merasa puas pada sebuah produk atau jasa, hal tersebut menyebabkan peningkatan permintaan, yang nantinya akan mengarah pada peningkatan pendapatan dari penjualan. Konsumen yang merasa puas dengan suatu pelayanan, dapat memberikan informasi yang baik kepada masyarakat luas (Qomariah, 2018). Kepuasan tiap orang tentunya berbeda-beda sehingga sebagai penyedia layanan harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen (Qomariah, 2018). Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal di apotek dapat berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian yang terdapat pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

Permenkes nomor 73 tahun 2016 membahas terkait pelayanan kefarmasian di apotek berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang mencakup perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, pencatatan dan pelaporan obat. Pada Permenkes ini juga membahas terkait pelayanan farmasi klinik yang mencakup *dispensing*, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*Home Pharmacy Care*), pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO), pengkajian dan pelayanan resep. Selain pelayanan resep, apotek juga biasanya melayani pelayanan obat tanpa resep untuk swamedikasi. Swamedikasi adalah tindakan mengobati diri sendiri yang ditujukan untuk mengobati suatu gejala penyakit tanpa konsultasi ke dokter (Pambudi, 2022). Pelayanan terhadap obat resep dan obat tanpa resep di apotek harus dilakukan semaksimal mungkin agar dapat mencapai kepuasan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan bertahan lebih lama dan bisa menjadi konsumen tetap (Rohaeni, 2018). Dalam rangka mengidentifikasi bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di apotek, biasanya dilaksanakan wawancara atau *survey* menggunakan instrumen berupa kuesioner dan data yang didapatkan akan dianalisis untuk mengetahui persentase nilai kepuasan konsumen (Muliansah, 2020).

Tujuan dari penelitian ini ialah mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di apotek mengacu pada standar pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016.

METODE

Dalam penelitian ini, metode yang dipergunakan ialah *Systematic Literature Review* (SLR), yakni penelitian dengan cara menelaah berbagai literatur yang terpilih sehingga menjadi suatu kesimpulan. Penelusuran kajian pustaka dilakukan, seperti jurnal penelitian, artikel ilmiah dan *review* jurnal dari database yang mencakup publikasi ilmiah yaitu *Google Scholar*, *PubMed* dan *ScienceDirect*. Upaya pencarian dan eksplorasi pustaka dilakukan dengan memanfaatkan kata kunci mengenai: kualitas pelayanan obat di apotek, kepuasan pelayanan obat tanpa resep di apotek, kepuasan konsumen terhadap pelayanan di apotek, kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

HASIL

Tabel 1. Daftar Artikel Referensi

| No. | Kategori Pelayanan | Judul | Hasil | Referensi |
|-----|--------------------------------------|--|--|--|
| 1. | Pelayanan Obat Tanpa Resep | Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nakula Tasikmalaya | Temuan dari 100 responden yang berpartisipasi di Apotek Nakula, nilai yang diperoleh untuk setiap dimensi penelitian berbeda-beda. Pada dimensi fasilitas fisik diperoleh nilai 86,82%, dimensi empati diperoleh nilai 86,50%, dimensi kehandalan diperoleh nilai 82,58%, dimensi ketanggapan diperoleh nilai 85% dan pada dimensi jaminan diperoleh nilai 82,95%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan rata-rata di semua dimensi yaitu 84,77%. | (Ririn Siti Nurapriani <i>et al.</i> , 2023) |
| 2. | Pelayanan Obat Tanpa Resep | Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Kimia Farma Batam Center | Pada studi ini didapatkan hasil yang sudah baik pada tiap dimensi dengan persentase nilai kepuasan konsumen pada dimensi kehandalan sebesar 80,6%, dimensi ketanggapan 80,71%, dimensi jaminan 82,94%, dimensi empati 81,84% dan dimensi fasilitas fisik 84,29%. | (Jani <i>et al.</i> , 2023) |
| 3. | Pelayanan Obat Resep dan Tanpa Resep | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek X Kota Bengkulu | Dari studi yang telah dilakukan, bisa ditarik simpulan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Bengkulu pada dimensi kehandalan, dimensi empati, dimensi bukti fisik, dimensi ketanggapan dan dimensi jaminan didapatkan hasil nilai rata-rata dari 5 dimensi tersebut sebesar 85,43% yang berarti kepuasan pasien terhadap pelayanan yang tersedia adalah sangat puas. | (Rikomah <i>et al.</i> , 2023) |
| 4. | Pelayanan Obat Resep | Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 189 Mataram Periode Februari 2022 | Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 189 Mataram termasuk kriteria sangat memuaskan dengan nilai pada dimensi jaminan 84%, ketanggapan 82%, kepedulian 82%, fasilitas fisik 82% dan pada dimensi kehandalan 80%. | (Arisanthi, 2023) |
| 5. | Pelayanan Obat Resep | Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek K24 Kemakmuran Depok | Dari hasil penyebaran kuesioner ke 96 responden didapatkan perolehan hasil tingkat kepuasan pada 5 dimensi yaitu kehandalan sebesar 89,60%, dimensi bukti fisik sebesar 92,70%, dimensi ketanggapan 81,30%, dimensi kepedulian 80,20%, serta dimensi jaminan yaitu 78,10%. | (Nursanti <i>et al.</i> , 2022) |
| 6. | Pelayanan Obat Resep | Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Katrina | Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat resep di Apotek Katrina Jakarta Barat berdasarkan dimensi kehandalan didapatkan nilai 75,30%, dimensi ketanggapan dengan nilai 81,78%, dimensi jaminan 88,94%, dimensi empati 80%, dan pada dimensi bukti fisik didapatkan nilai sebesar 81,78%. | (Shafira, 2024) |
| 7. | Pelayanan Obat Resep dan Tanpa Resep | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosongo | Studi yang telah dilakukan, memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien menurut 5 dimensi kepuasan didapatkan nilai rata-rata sebesar 87% dengan uraian nilai pada masing-masing dimensi yaitu dimensi kehandalan dengan nilai tertinggi yaitu 92,3%, dimensi empati sebesar 92%, dimensi ketanggapan | (Destiyani <i>et al.</i> , 2022) |

| | | | | |
|-----|--------------------------------------|--|--|---|
| | | Periode November-Desember Tahun 2021 | sebesar 84%, dimensi bukti fisik dengan nilai 83%, dan dimensi jaminan dengan nilai 82,5%. | |
| 8. | Pelayanan Obat Resep | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020 | Dari studi yang sudah dilakukan, diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan menurut 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik mendapatkan persentase nilai rerata sebesar 82% yang berarti kualitas pelayanan kepada konsumen sudah sangat baik. | (Umar & Jklr, 2020) |
| 9. | Pelayanan Obat Tanpa Resep | Swamedikasi di Apotek MK: Studi Kepuasan Konsumen | Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek MK berdasarkan 5 tolak ukur dimensi didapatkan persentase nilai 83,28% pada dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan sebesar 85,56%, dimensi jaminan 77,42%, dimensi empati 80,44% serta pada dimensi bukti fisik diperoleh nilai 82,17%. Oleh karena itu, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek MK dikategorikan sangat puas. | (Maulina <i>et al.</i> , 2023) |
| 10. | Pelayanan Obat Resep | Gambaran Kualitas Pelayanan Obat Pasien Swamedikasi di Apotek Martadinata Farma Kabupaten Bangkalan | Dari studi yang telah dilakukan dengan melibatkan 96 responden, didapatkan hasil pada dimensi kehandalan sebesar 80%, dimensi ketanggapan 82%, dimensi jaminan 81%, dimensi empati 86%, dimensi bukti fisik 75% dan nilai rata-rata dari 5 dimensi tersebut sebesar 80% yang menandakan bahwa pasien telah puas dengan pelayanan yang diberikan. | (Wulandari & Chandraini, 2022) |
| 11. | Pelayanan Obat Resep | Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mulia Farma Tomohon | Persentase hasil yang didapatkan dari studi ini untuk dimensi ketanggapan yaitu 89,3%, dimensi kehandalan yaitu 85,7%, dimensi bukti fisik yaitu 89,6%, dimensi empati yaitu 86,8%, dan dimensi jaminan yaitu 84,6% dan nilai persentase rata-rata dari 5 dimensi tersebut sebesar 87,20%. Berdasarkan data yang dikumpulkan, pasien di Apotek Mulia Farma Tomohon menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang mereka terima dari pihak apotek. | (Palit <i>et al.</i> , 2018) |
| 12. | Pelayanan Obat Resep dan Tanpa Resep | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19 | Gambaran tingkat kepuasan pasien dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan nilai pada dimensi bukti fisik sebesar 82%, dimensi kehandalan 80%, dimensi empati 84%, dimensi jaminan 83%, dimensi tanggapan 84% sehingga didapatkan nilai rata-rata dari lima dimensi tersebut sebesar 83%. Dapat disimpulkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. | (Feneranda <i>et al.</i> , 2021) |
| 13. | Pelayanan Obat Tanpa Resep | Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi | Temuan penelitian yang dilakukan pada 2 Apotek didapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Galenica menurut 5 dimensi sebesar 79,72% dengan kategori puas, sedangkan pada Apotek Rowokele diperoleh nilai rata-rata dari 5 dimensi sebesar 77,90% dengan kategori puas. | (Wuri Handayani & Cahyani Widiastuti, 2023) |
| 14. | Pelayanan Obat Resep | Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan | Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, nilai persentase dari tiap-tiap dimensi tingkat pelayanan kefarmasian di Apotek Ilham Farma | (Hidayat <i>et al.</i> , 2023) |

| | | | | |
|-----|--------------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| | dan Tanpa Resep | Kefarmasian Di Apotek Ilham Farma Cikampek Periode 01 Desember 2022-31 Januari 2023 | yaitu pada dimensi ketanggapan sebesar 96%, dimensi kehandalan 86%, dimensi bukti fisik 89,55% dan dimensi empati 93%. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa konsumen yang berkunjung ke apotek merasa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. | |
| 15. | Pelayanan Obat Resep dan Tanpa Resep | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Lumajang | Sebuah studi yang dilakukan di Apotek X Lumajang menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan yaitu 86,41%, pada dimensi empati yaitu 84,70%, pada dimensi bukti fisik yaitu 84,53%, pada dimensi ketanggapan yaitu 86,62% serta pada dimensi kehandalan yaitu 95,56%. | (Kurniawati <i>et al.</i> , 2023) |

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian dievaluasi berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Dapat dilihat pada tabel 1 bahwa tingkat kepuasan konsumen bervariasi pada tiap dimensi. Namun secara umum, hasilnya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Nilai kepuasan konsumen pada dimensi fasilitas fisik berkisar antara 75-92,7% yang menunjukkan bahwa dimensi ini sangat diperhatikan oleh konsumen. Pada dimensi empati didapatkan nilai rata-rata berkisar antara 80-93% yang menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas apotek terhadap pasien sudah cukup memuaskan. Pada dimensi kehandalan nilai yang didapatkan bervariasi antara 75,3-95,56%. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan terhadap konsumen cukup tinggi dan menjadi salah satu indikator penting bagi kepuasan konsumen. Pada dimensi ketanggapan kisaran nilai berada pada 80-96% yang menunjukkan bahwa kecepatan petugas apotek dalam melayani konsumen sangat diapresiasi. Pada dimensi jaminan didapatkan nilai rata-rata berkisar antara 77-88,94%. Hal ini menandakan bahwa jaminan dari pihak apotek dalam memberikan rasa aman pada pasien dianggap sudah cukup baik. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan kefarmasian di beberapa apotek berada pada kategori sangat puas yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata pada lima dimensi kepuasan yang berada di atas 80% yang menandakan bahwa pelayanan apotek secara umum sudah memenuhi harapan konsumen, terutama dalam aspek kehandalan, ketanggapan, dan fasilitas fisik.

KESIMPULAN

Berdasarkan *review* yang telah dilakukan pada 15 artikel, didapatkan beberapa hasil penelitian sudah mencapai kualitas pelayanan yang sangat memuaskan bagi konsumen dan untuk beberapa penelitian yang hasilnya masih di kategori cukup, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan oleh pihak apotek dengan mengikuti standar pelayanan kefarmasian yang berlaku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1)*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Arisanthi, L. C. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma 189 Mataram Periode Februari 2022. *Jurnal Farmasi Galenika, Vol. 10 No*, 80–91.
- Destiyani, Nisa, N. A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. *Media Farmasi Indonesia, 17*(1).
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta, 1*(1), 789–797.
- Hidayat, M. R., Andriani, S., & Djamaludin, A. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ilham Farma Cikampek Periode 01 Desember 2022-31 Januari 2023. *Journal of Holistic and Health Sciences, 7*(2), 81–85.
- Ibnu Khayath Farisanu, Agus Budi Sadhono, & Lili Indah Agustina. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Annisa Farma Tanah Grogot. *Jurnal of Management and Social Sciences, 1*(1), 102–119.
- Jani, I., Fitriani Sammulia, S., Maniarti Gusmali, D., Rachdiati, H., Oktaviyanti, N., Studi Pendidikan Profesi Apoteker Institut Kesehatan Mitra Bunda, P., & Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda, P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Kimia Farma Batam Center. *Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan, 1*(4), 1–14.
- Kurniawati, S. L., Pasaribu, M. L., Prabowo, P., Prasetya, D. Y., Studi, P., Fakultas, F., Kesehatan, I., Kadiri, U., Timur, J., Sampling, A., Pasien, T. K., & Kefarmasian, P. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Lumajang. *Java Health Journal, 10*(02), 46–57.
- Maulina, E. V., Ratnasari, D., & Yunitasari, N. (2023). Swamedikasi di Apotek MK: Studi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pharmascience, 10*(2), 223.
- Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020). Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loket Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE), 1*(1), 17–29.
- Nursanti, B., & Afiatul, E. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek K24 Kemakmuran Depok. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedica Journal), 7*(2), 95–103. <https://doi.org/10.47219/ath.v7i2.170>
- Palit, F., Tiwon, G., Maarisit, W., Karundeng, E., & Karauwan, F. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Mulia Farma Tomohon. *The Tropical Journal of Biopharmaceutical, 1*(1), 1–4.
- Qomariah, N. (2018). *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu.
- Rikomah, S. E., Yanti, S., & Siregar, M. F. A. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu. *Journal Pharmacopoeia, 2*(1), 77–88. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>
- Ririn Siti Nurapriani, Eddy Suhardiana, & Kamiel Roesman Bachtar. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nakula Tasikmalaya. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan, Dan Sains, 1*(2), 59–72. <https://doi.org/10.32665/faskes.v1i2.2010>
- Risma Sakti Pambudi. (2022). Edukasi Pengobatan Swamedikasi Batuk Flu Pada Anak. *Jompa Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1*(2), 66–70.
- Rohaeni. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, 2*(2),

312–318. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

Shafira, A. (2024). Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Katrina. *Edu Masda Journal*, 08(01).

Umar, A., & Jklr, /. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1), 22–27.

Wulandari, T. W., & Chandraini, I. S. (2022). Gambaran Kualitas Pelayanan Obat Pasien Swamedikasi Di Apotek Martadinata Farma Kabupaten Bangkalan. *Indonesian Journal Pharmaceutical and Herbal Medicine (IJPHM)*, 2(1).

Wuri Handayani, E., & Cahyani Widiastuti, T. (2023). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi. *Jurnal Farmasetis*, 12(4), 425–430. <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/far/article/view/1633>