

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SAMI MIRAH FARMA KALIKEBO TRUCUK KLATEN

Merry Hetlina Br Tohang^{1*}, Samuel Budi Harsono²

S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi^{1,2}

*Corresponding Author : 27216591a@mhs.setiabudi.ac.id

ABSTRAK

Banyaknya Apotek yang mulai berdiri membuat Apotek Sami Mirah Farma Klaten memiliki komitmen dalam mengedepankan kepuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian secara optimal. Apotek Sami Mirah perlu mengetahui aspek-aspek pelayanan kefarmasian yang harus optimalkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara parsial dan secara total serta pengaruh karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten. Kepuasan pasien dinilai melalui pengukuran nilai kepuasan pasien dan Gap pada masing-masing indikator pertanyaan yang mewakili 5 dimensi *ServQual*. Kepuasan dengan nilai indikator terendah dan nilai negatif Gap (kepuasan-harapan) yang besar menggambarkan indikator yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kualitas pelayanan kefarmasian dan memenuhi harapan pasien. Karakteristik pasien di analisis menggunakan uji statistic untuk melihat hubungan dengan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif dengan rancangan *prospektif* dengan mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *ServQual* yang mewakili 5 dimensi sebagai parameter kepuasan pelayanan kefarmasian yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan, *servqual*

ABSTRACT

The large number of pharmacies that have begun to be established has made Sami Mirah Farma Klaten Pharmacy committed to prioritizing satisfaction and improving the quality of pharmaceutical services optimally. The purpose of this study was to determine how patient satisfaction with pharmaceutical services is partially and totally and the influence of patient characteristics on the level of patient satisfaction at Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten Pharmacy. Patient satisfaction is assessed by measuring patient satisfaction and Gap scores on each question indicator representing the 5 dimensions of *ServQual*. Satisfaction with the lowest indicator value and a large negative Gap (satisfaction-expectation) value illustrates indicators that must be improved to meet the quality of pharmaceutical services and meet patient expectations. Patient characteristics are analyzed using statistical tests to see the relationship with pharmaceutical services. This study used a descriptive observational design with a prospective design by measuring patient satisfaction with pharmaceutical services using the *ServQual* method which represents 5 dimensions as parameters of pharmaceutical service satisfaction consisting of *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance* and *empathy*. The results of the study were analyzed using the *Chi-Square* test to determine the relationship between patient characteristics and the level of satisfaction with pharmaceutical services.

Keywords : satisfaction, service, *servqua*

PENDAHULUAN

Kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien bergantung kepada pelayanan kefarmasian, meskipun apotek dipandang sebelah mata hanya sebagai fasilitas kesehatan yang

menyalurkan obat-obatan, namun apotek juga terlibat dalam interaksi secara sosial dengan para pasien secara langsung, khususnya yang terjadi pada wilayah Turki (Gul *et al.*, 2023). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek adalah pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang nyata untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Menurut Parasuraman *et al.*, tahun 1985 Gap terdiri dari 5 tolak ukur yaitu *Gap 1 (knowledge Gap)*, *Gap 2 (Standard Gap)*, *Gap 3 (Delivery Gap)*, *Gap 4 (Communication Gap)* dan *Gap 5* merupakan celah antara jasa yang diharapkan dan jasa yang didapatkan berdasarkan persepsi konsumen, *Gap 5* merupakan tolak ukur yang paling menggambarkan kepuasan konsumen. *ServQual* merupakan Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan seorang pelanggan terhadap suatu pelayanan, *ServQual* terdiri dari 5 dimensi diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) sehingga dapat digunakan untuk mengetahui gap pelayanan kefarmasian antara yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pasien secara spesifik (Agustin *et al.*, 2023). Berdasarkan penelitian Kartika & Suprayogi (2017) metode *ServQual* memiliki kelebihan lebih mudah untuk menangkap persepsi atau pandangan dari hasil pengumpulan data dengan kuisioner. Metode *ServQual* merupakan metode yang unggul dalam menentukan variabel-variabel mana yang harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan.

Apotek Sami Mirah Farma merupakan salah satu dari 19 apotek di Kecamatan Trucuk. Apotek Sami Mirah Farma beroperasi dari jam 06.00-21.00 dan memiliki 1 Apoteker Penanggung Jawab, 1 Tenaga Teknis Kefarmasian dan 4 Asisten Tenaga Teknis Kefarmasian. Apotek Sami Mirah Farma berlokasi strategis dekat dengan kawasan padat penduduk di Kecamatan Trucuk tepatnya dipinggir Jl. Raya Kalikebo, karna tempatnya yang dekat dengan Kawasan penduduk sehingga banyak pasien yang datang ke Apotek Sami Mirah untuk membeli obat. Menurut pengamatan peneliti di Apotek Sami Mirah Farma rata-rata jumlah kunjungan pasien mencapai 70-150 pasien per hari. Banyaknya Apotek yang mulai berdiri membuat Apotek Sami Mirah Farma Klaten memiliki komitmen dalam mengedepankan kepuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian secara optimal. Apotek Sami Mirah perlu mengetahui aspek-aspek pelayanan kefarmasian yang harus optimalkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Evaluasi gap kualitas pelayanan kefarmasian dari pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah dapat dilakukan guna mengetahui aspek-aspek yang perlu dioptimalkan dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Apotek Sami Mirah Farma, pasien secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga belum diketahui aspek yang dapat di evaluasi secara spesifik dari pelayanan kefarmasian oleh Apotek Sami Mirah Farma. Perlu dilakukannya penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten” agar dapat diketahui parameter yang menjadi *gap* antara harapan dan kenyataan yang dinilai oleh pasien dari pelayanan kefarmasian di apotek sami mirah farma kalikebo trucuk Klaten sebagai upaya dalam meingkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten.

METODE

Penelitian berikut dilaksanakan di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Kabupaten Klaten Jawa Tengah pada bulan Maret 2025. Pengumpulan data dimulai dari

membagikan *informed consent* kepada responden, kemudian dilanjutkan dengan pengisian penilaian kepuasan *ServQual* yang terdiri dari pertanyaan mewakili aspek parameter kepuasan. Data yang diperoleh ialah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden. Kuisisioner yang diterapkan sebelumnya sudah dilaksanakan uji validitas serta reabilitas. Pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* kuisisioner valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel (0,361). Kuisisioner reliabel dengan nilai Cronbach Alpha $> 0,06$.

Populasi yang diterapkan didalam penelitian berikut ialah masyarakat yang berobat ke Apotek Sami Mirah Farma, Desa Kalikebo Kecamatan Trucuk Klaten. Jumlah rata-rata pasien yang berobat ke Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten selama sebulan yakni sejumlah 1.820 pasien. Populasi yang diterapkan oleh peneliti ialah pasien yang datang dan mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten selama satu bulan dengan rata-rata sejumlah 1.820 pasien. Untuk penentuan jumlah minimal sampel, digunakan rumus *Slovin* dikutip dari Sukwika (2023). Berikut jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus *slovin*: $n = 327,927 \sim 328$ pasien.

Sampel yang diterapkan untuk penelitian ini ialah Pasien Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten yang masuk kedalam kriteria inklusi dan bersedia mengisi kuisisioner. Kriteria yang digunakan berupa inklusi dan eksklusi, kriteria inklusi sebagai berikut: Pasien yang datang ke Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten lebih dari satu kali kunjungan, Semua pasien dan atau pendamping pasien, Pasien yang membawa resep dan non resep. Kriteria eksklusi berupa, pasien yang tidak bersedia mengisi kuisisioner.

HASIL

Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas

Pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* kuisisioner valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel (0,361).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Tangible* (Fasilitas Fisik)

No Soal	r hitung	r tabel (n=30)	Keterangan
1	0,658	0,361	valid
2	0,409	0,361	valid
3	0,365	0,361	valid
4	0,594	0,361	valid
5	0,574	0,361	valid

Tabel 1 ialah temuan uji validitas kuisisioner tingkat kepuasan, pada dimensi *Tangible* (fasilitas fisik) yang mengindikasikan bahwasanya seluruh poin pertanyaan pada dimensi *tangible* valid untuk diterapkan pada penelitian dengan nilai r hitung $> r$ tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No Soal	r hitung	r tabel (n=30)	Keterangan
1	0,664	0,361	valid
2	0,621	0,361	valid
3	0,550	0,361	valid
4	0,556	0,361	valid
5	0,682	0,361	valid

Tabel 2 ialah temuan uji validitas kuisioner tingkat kepuasan, pada dimensi *Reliability* (kehandalan) yang mengindikasikan bahwasanya seluruh poin pertanyaan pada dimensi *reliability* valid untuk diterapkan pada penelitian dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuisioner Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No Soal	r_{hitung}	$r_{tabel} (n=30)$	Keterangan
1	0,681	0,361	valid
2	0,575	0,361	valid
3	0,629	0,361	valid
4	0,524	0,361	valid
5	0,517	0,361	valid

Tabel 3 ialah temuan uji validitas kuisioner tingkat kepuasan, pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yang mengindikasikan bahwasanya seluruh poin pertanyaan pada dimensi *responsiveness* valid untuk diterapkan pada penelitian dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuisioner Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No Soal	r_{hitung}	$r_{tabel} (n=30)$	Keterangan
1	0,589	0,361	valid
2	0,593	0,361	valid
3	0,490	0,361	valid
4	0,508	0,361	valid
5	0,646	0,361	valid

Tabel 4 ialah temuan uji validitas kuisioner tingkat kepuasan, pada dimensi *Assurance* (jaminan) yang mengindikasikan bahwasanya seluruh poin pertanyaan pada dimensi *Assurance* valid untuk diterapkan pada penelitian dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuisioner Tingkat Kepuasan pada Dimensi *Empathy* (Empati)

No Soal	r_{hitung}	$r_{tabel} (n=30)$	Keterangan
1	0,547	0,361	valid
2	0,493	0,361	valid
3	0,674	0,361	valid
4	0,598	0,361	valid
5	0,399	0,361	valid

Tabel 5 ialah temuan uji validitas kuisioner tingkat kepuasan, pada dimensi *Empathy* (empati) yang mengindikasikan bahwasanya seluruh poin pertanyaan pada dimensi *Empathy* valid untuk diterapkan pada penelitian dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Kuisioner pada penelitian berikut reliabel jika temuan uji mengindikasikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,06$.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan

<i>Cronbach Alpha</i>	N item
0,908	30

Pada tabel 6, temuan uji mengindikasikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,06$ yang bermakna kuisioner berikut reliabel untuk diterapkan pada penelitian ini.

Sosiodemografi Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

Jumlah responden pada penelitian berikut melibatkan sejumlah 328 responden. Sosiodemografi dari responden yang ialah pasien apotek sami mirah farma kalikebo trucuk klaten bisa dicermati pada tabel 7.

Tabel 7. Sosiodemografi Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

Variabel	Persentase Jumlah Responden (n)
Usia	
Remaja Awal (12-16 tahun)	0,3 (1)
Remaja Akhir (17-25 tahun)	19,21 (63)
Dewasa (26-45 tahun)	51,22 (168)
Lansia (>46 tahun)	29,27 (96)
Jenis Kelamin	
Perempuan	78,66 (258)
Laki-Laki	21,34 (70)
Wilayah	
Kalikebo	37,80 (124)
Trucuk	17,38 (57)
Wiro	14,63 (48)
Bayat	10,98 (36)
Gaden	10,67 (35)
Ceper	8,54 (28)
Tingkat Pendidikan	
SD	7,62 (25)
SMP/Sederajat	19,21 (63)
SMA/Sederajat	55,49 (182)
D3	3,66 (12)
D4	0,61 (2)
S1	12,5 (41)
Lainnya (D1 & PGA)	0,91 (3)
Pekerjaan	
Ibu Rumah Tangga	32,32 (106)
Karyawan	22,26 (73)
Buruh	20,12 (66)
Wiraswasta	11,59 (38)
Guru	5,79 (19)
Pelajar	2,74 (9)
Tidak Bekerja	1,82 (6)
Petani	1,22 (4)
Pensiunan	1,22 (4)
Tenaga Kesehatan	0,91 (3)

Pelanggan dengan usia Dewasa (26-45) tahun lebih sering membeli obat ke apotek disebabkan usia produktif ialah usia dimana seseorang masih mempunyai semangat tinggi serta mudah menerima suatu hal baru misalnya dalam bidang pengobatan, perihal berikut berbeda dengan penelitian Efriani *et al.*, (2022) yang mengindikasikan pasien dengan usia remaja akhir (17-25 tahun) mempunyai kunjungan lebih banyak serta perihal berikut juga disebabkan seseorang masih mempunyai semangat tinggi serta mudah menerima suatu hal baru misalnya dalam bidang pengobatan.

Kepuasan Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten Secara Parsial.

Perhitungan Skor Maksimal Kepuasan Pasien:

Jumlah responden penelitian 328

Nilai terkecil $1 \times 328 = 328$

Nilai Tertinggi $4 \times 328 = 1.312$

Rentang Nilai per-Kategori (1.312-328)	= 984/4 = 246
Kategori (1) Sangat Tidak Puas 328 – 574	328 Sampai (328+246) atau 575 Sampai (574+246) atau
Kategori (2) Tidak Puas 375 – 820	821 Sampai (820+246) atau
Kategori (3) Puas 821 – 1.066	1.067 Sampai (1.066+246) atau
Kategori (4) Sangat Puas 1.065 – 1.312	

Tabel 8. Kepuasan *Tangible* Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

No	Indikator	Skor Maks	Skor Perolehan	Persentase	Kategori
1.	Alur pelayanan obat pasien sudah jelas	1.312	1.148	87,50	Sangat puas
2.	Ruang tunggu Apotek bersih dan nyaman	1.312	1.146	87,35	Sangat puas
3.	Penampilan petugas Apotek rapi	1.312	1.153	87,88	Sangat puas
4.	Urutan antrian jelas dan teratur	1.312	1.150	87,65	Sangat puas
5.	Fasilitas ruang tunggu baik	1.312	1.128	85,98	Sangat puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)			1.145	87,27	Sangat Puas

Berlandaskan data pada tabel 8, terlihat bahwasanya sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten pada dimensi *tangible* (bukti fisik) berada pada kategori sangat puas dengan persentase (87,28%) serta nilai tertinggi terdapat pada penampilan petugas apotek rapi berada pada kategori sangat puas dengan persentase 87,88%. *Tangible* (bukti fisik) pada suatu pelayanan bisa dicermati dari kompetensi petugas kesehatan, sarana serta prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan yang bisa memfasilitasi pelayanan. Jadi, dimensi *tangible* (bukti fisik) ialah wujud secara nyata (fisik) serta bentuk layanan yang nantinya akan diperoleh oleh pasien.

Tabel 9. Kepuasan *Reliability* Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

No	Indikator	Skor Maks	Skor Perolehan	Persentase	Kategori
1.	Jam buka pelayanan Apotek tepat sesuai jadwal (waktu buka dan tutup)	1.312	1.172	89,33	Sangat Puas
2.	Pelayanan Apotek cepat	1.312	1.167	88,95	Sangat Puas
3.	Waktu tunggu obat racikan < 60 menit dan non racikan < 30 menit	1.312	1.116	85,06	Sangat Puas
4.	Petugas Apotek memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan	1.312	1.156	88,11	Sangat Puas

	informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping				
5.	Petugas Apotek mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus seperti Suppositoria, inhaler, tetes mata atau telinga.	1.312	1.155	88,03	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)			1.153	87,90	Sangat Puas

Berlandaskan data pada tabel 9, terlihat bahwasanya sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori sangat puas (87,90%) serta nilai tertinggi terdapat pada indikator jam buka pelayanan apotek tepat sesuai jadwal (waktu buka serta tutup) berada pada kategori sangat puas dengan persentase 89,33% perihal berikut menggambarkan kedisiplinan petugas untuk membuka pelayanan kefarmasian di apotek. *Reliability* (kehandalan) nampak pada kualitas pelayanan yang diberi oleh petugas yang bisa dinilai dari pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki, selain itu penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas selaras pada bidangnya serta kepiawaian petugas dalam menerapkan teknologi yang ada. Selain itu, keakurasian serta ketepatan pelayanan kefarmasian yang diberi juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki pasien.

Tabel 10. Kepuasan *Responsiveness* Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

No	Indikator	Skor Maks	Skor Perolehan	Persentase	Kategori
1.	Petugas Apotek tanggap terhadap complain obat yang diterima	1.312	1.126	85,82	Sangat Puas
2.	Petugas Apotek melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat	1.312	1.146	87,35	Sangat Puas
3.	Petugas Apotek menyiapkan obat dengan segera	1.312	1.139	86,66	Sangat Puas

4.	Petugas Apotek tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan	1.312	1.137	86,66	Sangat Puas
5.	Petugas Apotek terampil dan cakap dalam melayani pasien	1.312	1.146	87,35	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)			1.139	86,80	Sangat Puas

Berlandaskan data pada tabel 10, terlihat bahwasanya sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas (86,80%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator petugas apotek melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat serta indikator petugas apotek terampil serta cakap dalam melayani pasien mencapai 87,35% serta masuk dalam kategori sangat puas, perihal berikut dibuktikan dengan petugas yang menerapkan standar prosedur yang sudah ditetapkan oleh apotek, serta kesediaan petugas dalam memberi informasi yang dibutuhkan pasien mengenai obat sesuai kompetensi yang dimiliki petugas.

Tabel 11. Kepuasan Assurance Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

No	Indikator	Skor Maks	Skor Perolehan	Persentase	Kategori
1.	Petugas Apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	1.312	1.152	87,80	Sangat Puas
2.	Petugas memberikan informasi kepastian memperoleh obat sesuai urutan antrian	1.312	1.146	87,35	Sangat Puas
3.	Tercantum tanggal kadaluwarsa (Expired Date) pada etiket	1.312	1.138	86,74	Sangat Puas
4.	Obat dalam kemasan yang baik	1.312	1.144	87,20	Sangat Puas
5.	Obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket	1.312	1.133	86,36	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi Assurance (jaminan)			1.143	87,09	Sangat Puas

Berlandaskan data pada tabel 11, terlihat bahwasanya sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten pada dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori sangat puas (87,09%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator Petugas Apotek menyiapkan obat dengan benar serta teliti mencapai 87,80% serta masuk dalam kategori sangat puas, perihal berikut berkaitan dengan minimnya resiko terjadinya kesalahan pemberian informasi serta obat terutama disaat terdapat kesamaan nama pada pasien. *Assurance* (jaminan) bisa dicermati pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan diantara pasien dengan pelayanan yang akan diberi. Dimensi *assurance* (jaminan) terkait pada kesopanan, sifat, serta pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberi petugas.

Tabel 12. Kepuasan *empathy* Responden Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten

No	Indikator	Skor Maks	Skor Perolehan	Persentase	Kategori
1.	Pelayanan petugas Apotek ramah	1.312	1.161	88,49	Sangat Puas
2.	Petugas Apotek perhatian terhadap pasien atau pendamping pasien	1.312	1.142	87,04	Sangat Puas
3.	Petugas Apotek mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien	1.312	1.128	85,98	Sangat Puas
4.	Petugas Apotek memahami kebutuhan pasien dan memberikan Solusi	1.312	1.135	86,51	Sangat Puas
5.	Petugas Apotek melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	1.312	1.154	87,96	Sangat Puas
Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi <i>Empathy</i> (empati)			1.144	87,20	Sangat Puas

Berlandaskan data pada tabel 12, terlihat bahwasanya sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori sangat puas (87,20%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator Pelayanan petugas Apotek ramah mencapai 88,49% serta masuk dalam kategori sangat puas, temuan berikut dipengaruhi oleh standar pelayanan apotek yang menerapkan salam, senyum, serta sapa kepada pasien yang berkunjung untuk berobat. *Empathy* (empati) bisa dicermati dari

kemampuan petugas dalam mengindikasi kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang pasien rasakan serta perlukan, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien.

PEMBAHASAN

Pelanggan perempuan lebih sering membeli obat ke apotek untuk menunjang kesehatan dirinya sendiri serta keluarganya, perihal berikut selaras pada penelitian yang dilaksanakan oleh Dwi *et al.*, (2024). Temuan dari penelitian berikut bisa dicermati pada tabel 7. dimana responden perempuan mendapat persentase senilai (78,66%) serta responden pria mendapat persentase senilai (21,34%). Temuan penelitian pada tabel 7, pelanggan Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten paling banyak berasal dari desa Kalikebo dimana jumlah kunjungannya mencapai (37,80%), hal tersebut disebabkan lokasi apotek yang berada di desa Kalikebo hingga masyarakat setempat lebih dekat berbelanja obat ke Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten. Kemudian disusul oleh desa Trucuk yang mendapat persentase kunjungan senilai (17,38%), kemudian desa Wiro senilai (14,63%), desa Bayat senilai (10,98%), desa Gaden senilai (10,67%) serta terakhir desa Ceper senilai (8,54%). Beberapa pasien yang berkunjung di luar dari wilayah Kalikebo Trucuk memilih untuk berobat di Apotek Sami Mirah Farma sebab Apotek Sami Mirah ialah Apotek dengan harga jual yang relatif lebih murah serta yang mengedepankan pelayanan yang ramah kepada pasien.

Tingkat pendidikan bisa berpengaruh pada pola pikir manusia, hingga bisa mempengaruhi bagaimana cara menilai serta berpikir kritis terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh. Temuan dari penelitian berikut bisa dicermati pada tabel 7. dimana responden dengan pendidikan SMA/Sederajat memperoleh persentase tertinggi senilai (55,49%) perihal berikut selaras pada penelitian yang dilaksanakan oleh Dwi *et al.*, (2024). Temuan penelitian pada tabel 8. berlandaskan karakteristik responden pekerjaan yang memperoleh persentase paling tinggi ialah ibu rumah tangga yakni senilai (32,32%), hal tersebut disebabkan seorang ibu rumah tangga mempunyai tanggung jawab untuk menjaga dirinya serta keluarganya supaya tetap sehat dalam segala kondisi serta cuaca yang bisa mempengaruhi kesehatan, hal tersebut tidak selaras pada penelitian Dwi *et al.*, (2024) yang mayoritas respondennya pelajar serta mahasiswa. Persentase tertinggi ke dua yakni karyawan senilai (22,26%), kemudian buruh senilai (20,12%), wiraswasta senilai (11,59%), Guru senilai (5,79%), pelajar senilai (2,74%), tidak bekerja senilai (1,82%), petani senilai (1,22%), pensiunan senilai (1,22%) serta tenaga kesehatan senilai (0,91%).

Tangible (bukti fisik) ialah ketersediaan sarana serta prasarana apotek yang memadai, serta penampilan petugas yang berada di apotek ketika hendak memberi pelayanan Kefarmasian kepada pasien. Temuan penelitian berikut berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Setiawan, (2022) yang menunjukkan bahwasanya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) berada pada kategori puas. Indikator tertinggi pada penelitian Setiawan, (2022) yakni kemudahan pasien dalam mendapat kartu antrian serta yang paling rendah ialah kondisi ruang tunggu, perihal berikut dijelaskan pada penelitian Nisa' *et al.*, (2021) yang menyatakan faktor tertinggi dalam aspek *Tangible* ialah kebersihan di lingkungan apotek serta yang paling rendah ialah penampilan petugas apotek yang rapi serta bersih.

Reliability (kehandalan) ialah kemampuan karyawan sebagai penyedia pelayanan kefarmasian yang akurat serta terpercaya dalam memberi informasi efek samping obat secara akurat serta terpercaya, kesesuaian dengan harapan pasien dalam kinerja diantaranya tepat waktu ketika waktu dibukanya pelayanan kefarmasian di apotek, pelayanan tanpa kesalahan ataupun *human error*, sikap simpatik petugas terhadap pasien, serta sistem operasional yang mengikuti kemajuan teknologi. Terdapat perbedaan pada temuan penelitian berikut di tingkat

kepuasan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Setiawan, (2022) yang mengindikasikan bahwasanya tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori puas sedangkan pada temuan penelitian berikut berada pada tingkat kepuasan sangat puas. Pada penelitian Setiawan, (2022) indikator tertinggi sama dengan penelitian Nisa' *et al.*, (2021) yakni penjelasan petugas terkait pelayanan informasi obat serta yang terendah ialah kesesuaian jam buka dengan jadwal sedangkan pada penelitian Nisa' *et al.*, (2021) yang terendah ialah Petugas Apotek memberi informasi aturan pakai obat.

Responsiveness (daya tanggap) ialah kecekatan petugas sebagai pemberi layanan kefarmasian dalam memberi pelayanan diantaranya daya tanggap terhadap pasien, kemampuan penyiapan obat dengan segera, penjelasan terkait obat yang diberi petugas kepada pasien serta penyelesaian urusan pembayaran. Temuan penelitian berikut berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Setiawan, (2022) yang mengindikasikan bahwasanya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas. Pada penelitian Setiawan, (2022) yang tertinggi ialah indikator mengenai pelayanan petugas serta yang terendah yakni tanggapan atas keluhan pasien sedangkan pada penelitian Nisa' *et al.*, (2021) indikator yang tertinggi ialah pelayanan petugas dalam menanggapi pertanyaan konsumen terkait obat yang didapat serta yang terendah ialah kesiapan petugas yang selalu siap melayani konsumen. Berlandaskan temuan penelitian diatas bisa disimpulkan indikator yang wajib ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien ialah Petugas Apotek yang selalu siap serta tanggap terhadap komplain obat yang diterima.

Assurance (jaminan) ialah kemampuan dalam menanamkan kepercayaan serta keyakinan petugas sebagai pemberi layanan kepada pasien terkait dengan kesembuhan serta pemberian obat dalam kondisi baik serta sesuai. Temuan penelitian berikut berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Setiawan, (2022) yang mengindikasikan bahwasanya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori puas. Pada penelitian Setiawan, (2022) Indikator yang tertinggi ialah ketelitian petugas dalam menyiapkan obat serta yang terendah ialah Ketelitian petugas sebelum memberi obat, pencantuman expired date, serta kondisi obat, sedangkan pada penelitian Nisa' *et al.*, (2021) Indikator yang tertinggi ialah Pengetahuan serta keterampilan petugas apotek yang baik dalam bekerja serta indikator terendah ialah obat yang diterima konsumen dalam kondisi baik serta benar. Bisa disimpulkan berlandaskan penelitian berikut serta Nisa' *et al.*, (2021) yang perlu di optimalkan ialah kondisi obat yang diterima konsumen terkhususnya dalam kondisi baik serta sering kali tidak mencantumkan *Expired Date* disebabkan sesudah di racik kemasan berganti dari kondisi yang ditetapkan pabrik menjadi kondisi racikan hingga pasien perlu di edukasi terkait masa penggunaan obat sesuai *Beyond Use Date* obat.

Empathy (empati) ialah kemampuan dalam membina hubungan secara personal dengan pasien, memenuhi kebutuhan pasien, tidak membedakan pasien, memberi perhatian serta memahami kebutuhan pasien secara spesifik dengan mencermati keluhan serta memberi solusi. Temuan penelitian berikut berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Setiawan, (2022) yang menunjukan bahwasanya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori puas. Pada penelitian Setiawan, (2022) indikator tertinggi ialah petugas tidak membedakan jenis kepesertaan pasien, memahami kebutuhan pasien, serta tidak membedakan status sosial pasien sedangkan indikator terendah ialah perhatian dari petugas serta mendengarkan keluhan pasien, sedangkan pada penelitian Nisa' *et al.*, (2021) indikator tertinggi ialah petugas mendengarkan pertanyaan serta keluhan pasien dengan sabar serta indikator yang terendah ialah petugas memberi perhatian yang tulus demi kesehatan pasien. Berlandaskan temuan penelitian berikut serta Nisa' *et al.*, (2021) yang bisa ditingkatkan dalam

dimensi berikut ialah petugas yang mampu mendengarkan pertanyaan serta keluhan pasien dengan sabar hingga menggambarkan perhatian yang tulus dari petugas demi kesehatan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan model *gap* diantara kenyataan serta harapan *Service Quality* di Apotek Sami Mirah Kalikebo Trucuk Klaten yang sudah dilaksanakan, maka bisa disimpulkan: Kepuasan dimensi *tangible* berada pada kategori sangat puas (87,27%), dimensi *reliability* berada pada kategori sangat puas (87,90%), dimensi *responsivness* berada pada kategori sangat puas (86,80%), dimensi *assurance* berada pada kategori sangat puas (87,09%), serta dimensi *empathy* berada pada kategori sangat puas (87,20%) dengan gap terbesar pada dimensi *responsiveness* (-20,2), *Assurance* (-16), serta *empathy* (-13,8). Kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*) secara total kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara kategori sangat puas, namun secara *gap* tidak puas ataupun bernilai negatif. Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, alamat, pendidikan terakhir, serta pekerjaan) tidak terdapat hubungan (sig. > 0,05) dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Sami Mirah Farma.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terimakasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Saya juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, saya juga mengucapkan terimakasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terimakasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Arifin, M. M., & Lusiana, V. (2023). Customer Satisfaction Index Dan *Service Quality* (Servqual) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Usaha Rumah Setrika. *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 11(2), 9–22.
- Alfalesa, E. M. (2009). Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Apoteker Di Klinik Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Kesehatan. Universitas Indonesia.
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao (*Level Of Patient Satisfaction With Pharmacy Services At Kimia Farma Sao-Sao Pharmacy Kendari City Business Unit*). 3(2), 54–66.
- Dwi, A., Putri, M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. 10(2), 537–543.
- Efriani, L., Kemala Dewi, L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal Of Pharmascientech*, 6(2), 94–98.

- <https://doi.org/10.51817/Bjp.V6i2.441>
- Fitriani, D., Nilansari, A. F., & Rosita, M. E. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Unisia 24 Taman Sari. *Jurnal Ilmiah Farmasi Akademi Farmasi*, *11*(November 2024). https://ejurnal.akademifarmasijember.ac.id/index.php/jurnal_ilmiah_farmasi/article/download/214/158/1083
- Gül, İ., Helvacioğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). *Service Quality, Outpatient Satisfaction And Loyalty In Community Pharmacies In Turkey: A Structural Equation Modeling Approach. Exploratory Research In Clinical And Social Pharmacy*, *12*(October). <https://doi.org/10.1016/J.Rcsop.2023.100361>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *21*. <https://doi.org/10.32424/Jeba.V21i4.1544>
- Herawati, F. (2016). *Beyond Use Date. Rasional*, December 2012, 16–24. https://www.researchgate.net/profile/Fauna-Herawati/publication/311669171_Beyond_Use_Date/links/5853656e08ae0c0f32227bac/Beyond-Use-Date.pdf
- Ilham, S. A., Rahayu, Y. S., & Alami, R. R. (2025). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotik. *Jurnal Promotif Preventif*, *8*(1), 206–214. <https://journal.unpacti.ac.id/index.php/jpp/article/view/1769/979>
- Kamilia, H. (2023). Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek. *Farmacare.Id*. [https://www.farmacare.id/ini-dia-rahasia-menjaga-kepuasan-pelanggan-di-apotek-simak-yuk#:~:text=Daya Tanggap Dalam Pelayanan \(Responsiveness\)&text=Jika Pegawai Apotek Selalu Sigap,Semua Pertanyaan Terkait Obat-Obatan](https://www.farmacare.id/ini-dia-rahasia-menjaga-kepuasan-pelanggan-di-apotek-simak-yuk#:~:text=Daya%20Tanggap%20Dalam%20Pelayanan%20(Responsiveness)&text=Jika%20Pegawai%20Apotek%20Selalu%20Sigap,Semua%20Pertanyaan%20Terkait%20Obat-Obatan)
- Kartika, N. F., & Suprayogi. (2017). *Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa Implementation Of Fuzzy – Service Quality For Student Service Level Of Satisfaction. Jurnal Ilmiah Sisfotenika*, *7*(1), 38–49.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien. *Journal Of Complementary In Health*, *2*(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/Jch.V2i1.1494>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73, (2016).
- Permenkes No. 30, (2022). [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/301570/Permenkes Nomor 30 Tahun 2022.Pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/301570/Permenkes%20Nomor%2030%20Tahun%202022.pdf)
- Laksmi, C. K. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Prembun. Universitas Setia Budi Surakarta.
- Lily, H., & Yurike, V. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, *1*(1), 64–74.
- Luh, N. I., & Sri, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort. *8*, 1–9.
- Nashihuddin, W. (N.D.). *Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/Servqual-Metode-Tepat-Meningkatkan-Kualitas-Layanan-Perpustakaan/>
- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal Of Islamic Pharmacy*, *6*(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/Jip.V6i1.11273>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. Journal Of Marketing*, *49*(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

- Pazri, L., Dinar, E. P., & Dewi, S. M. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Simpang Purwakarta. 02(01), 133–138.
- Purwantiningrum, H., & Susanto, A. (2021). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat. 5(February), 29–34.
- Restiyono, A. (2016). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Dalam Swamedikasi Antibiotik Pada Ibu Rumah Tangga Di Kelurahan Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 14. <https://doi.org/10.14710/Jpki.11.1.14-27>
- Satibi, M. R., & Hardika, R. (2015). Manajemen Apotek. Universitas Gajah Mada.
- Setiawan, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan (Vol. 33, Issue 1). Universitas Setia Budi Surakarta.
- Singh-Manoux, A., Guéguen, A., Ferrie, J., Shipley, M., Martikainen, P., Bonenfant, S., Goldberg, M., & Marmot, M. (2008). *Gender Differences In The Association Between Morbidity And Mortality Among Middle-Aged Men And Women. American Journal Of Public Health*, 98(12), 2251–2257. <https://doi.org/10.2105/Ajph.2006.107912>
- Sonang, S., Purba, A. T., & Pardede, F. O. I. (2019). Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia Dengan Metode K-Means. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 2(2), 166. <https://doi.org/10.37600/Tekinkom.V2i2.115>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Alfabeta (Ed.)).
- Sukwika, T. (2023). Menentukan Populasi Dan Sampling. In Metode Penelitian “Dasar Praktik Dan Penerapan Berbasis Ict” (Issue August). <https://www.researchgate.net/publication/373137498>
- Sulistiyana, A. Yoga, Rachma Pramestutie, H., & Sidharta, B. (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep Oleh Apoteker Di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Journal Of Indonesia*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.21776/Ub.Pji.2017.003.01.1>
- Sulistyaningrum, R. F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dengan Model Servqual Di Apotek Sinar Farma Salatiga [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Ar-Rum]. https://repository.ar-rum.ac.id/uploads/Rahajeng_Fauziah_Sulistyaningrum__Skripsi_Final.Pdf
- Sutrisna, I N Ayu Widya Galih Mega Putri, P., Duwi Cahyadi, K., Farmasi Saraswati Denpasar, A., Kimia Farma, A., & Asri, P. (2016). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri (*Customer Satisfaction Level Of Prescription Service In Kimia Farma Pharmacy 286 Padang Asri*). *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 2(2), 2356–4814.
- Utami, S. A., & Cholisoh, Z. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Rembang *Patients' Satisfaction With Pharmaceutical Care In Community Pharmacies In The District Of Rembang. Pharmacon Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 54–61. <http://journals.ums.ac.id/index.php/pharmacon>
- Widiyanto, R., Umul Angga Brahmono, Bayu Dwi Handono, & Azelya Yoshe Martin. (2023). Penerapan *Customer Satisfaction Index* (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narogong Bulan April 2022. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, April 2022, 115–123. <https://doi.org/10.37089/Jofar.V8i2.208>
- Widoyoko, & Eko, P. (2015). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian (Pustaka Pe).
- Yayan, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Rama Jakarta Timur. *Jurnal Ekonomi*, 16(3), 349–364.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 312–322. <https://doi.org/10.17358/Jabm.2.3.312>