

Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Apotek Hikmah Dompu

Rika Astuti¹, Muhammad Ilham²

¹ Program Studi Farmasi Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

² Program Studi Farmasi Universitas Hamzanwadi, Lombok Timur, Indonesia

*email corresponding: rikaastuti98@gmail.com

DOI: -

Received: 10-06-2025

Accepted: 02-12-2025

Published: 27-12-2025

Abstract:

Quality pharmaceutical services are a key factor in the success of treatment and patient satisfaction. Apotek Hikmah Dompu is supported by human resources consisting of one pharmacist and three pharmacy technicians. This study aims to analyze the quality of clinical pharmacy services and the level of patient satisfaction at Apotek Hikmah Dompu. This research employed a descriptive quantitative method. The study was conducted at Apotek Hikmah Dompu from July 20 to August 19, 2024. Sampling was carried out using the purposive sampling technique, resulting in a total of 100 respondents. The research instrument utilized was a questionnaire distributed manually to the respondents. The results showed that the service quality in the reliability dimension obtained a score of 71.43% (satisfied category), the assurance dimension was 72.00% (satisfied category), and the empathy dimension was 61.08% (satisfied category). Overall, the level of patient satisfaction at Apotek Hikmah Dompu reached 62.39%, which falls into the satisfied category. Based on these results, the quality of clinical pharmacy services at Apotek Hikmah Dompu positively determines patient satisfaction; however, continuous improvement in the empathy dimension is required to optimize the service.

Keywords: Service Quality, Clinical Pharmacy, Patient Satisfaction, Apotek Hikmah Dompu

Abstrak:

Pelayanan kefarmasian yang bermutu merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pengobatan dan kepuasan pasien. Apotek Hikmah Dompu didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri dari 1 orang Apoteker dan 3 orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan farmasi klinik serta tingkat kepuasan pasien di Apotek Hikmah Dompu. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Apotek Hikmah Dompu pada periode 20 Juli hingga 19 Agustus 2024. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Purposive Sampling sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang disebarakan secara manual kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (reliability) memperoleh skor 71,43% (kategori puas), dimensi jaminan (assurance) sebesar 72,00% (kategori puas), dan dimensi empati (empathy) sebesar 61,08% (kategori puas). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien di Apotek Hikmah Dompu mencapai 62,39% yang termasuk dalam kategori puas. Berdasarkan hasil tersebut, kualitas pelayanan farmasi klinik di Apotek Hikmah Dompu secara positif menentukan kepuasan pasien, namun tetap diperlukan upaya peningkatan pada dimensi empati guna mengoptimalkan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Farmasi Klinik, Kepuasan Pasien, Apotek Hikmah Dompu

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Komitmen ini dipertegas melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam ekosistem ini, kesehatan bukan lagi sekadar tanggung jawab tunggal pemerintah, melainkan hasil kolaborasi sinergis antara sektor publik, pihak swasta, dan partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga derajat kesehatan nasional.

Dalam sistem pelayanan kesehatan modern, apotek memegang peranan vital sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian yang paling dekat dengan masyarakat. Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia, jumlah fasilitas pelayanan kefarmasian terus mengalami pertumbuhan signifikan seiring dengan peningkatan jumlah penduduk. Hingga tahun 2022, tercatat terdapat lebih dari 30.000 apotek yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Pertumbuhan kuantitas ini menuntut ketersediaan sediaan farmasi yang tidak hanya lengkap, tetapi juga bermutu tinggi. Ketersediaan obat yang terjamin keaslian dan kualitasnya merupakan pilar utama yang mendukung keberhasilan terapi (clinical outcome) bagi pasien, terutama dalam menghadapi tren peningkatan penyakit tidak menular (PTM) yang membutuhkan pengobatan jangka panjang.

Transformasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari sekadar pengelolaan barang (drug oriented) menjadi pelayanan yang berfokus pada pasien (patient oriented). Hal ini selaras dengan standar mutu yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016, yang menekankan pentingnya peran apoteker dalam memberikan pelayanan farmasi klinik. Data menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap profesionalisme tenaga kefarmasian meningkat seiring dengan kemudahan akses informasi kesehatan di era digital. Masyarakat kini tidak hanya datang ke apotek untuk membeli obat, tetapi juga mengharapkan edukasi yang komprehensif, mulai dari cara pakai, efek samping, hingga interaksi obat. Ketidakpuasan pasien terhadap aspek informasi ini sering kali menjadi penyebab rendahnya kepatuhan minum obat, yang secara nasional masih menjadi tantangan besar bagi otoritas kesehatan.

Di tingkat regional, geliat sektor kesehatan di Provinsi Nusa Tenggara Barat, khususnya di Kabupaten Dompu, menunjukkan dinamika yang serupa. Meningkatnya literasi kesehatan masyarakat setempat berdampak langsung pada ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan di apotek swasta. Pasien cenderung memilih apotek yang mampu memberikan jaminan keamanan medikasi dan pelayanan yang responsif. Dalam situasi persaingan antar-sarana kesehatan yang semakin kompetitif di Kabupaten Dompu, apotek yang gagal memberikan kualitas pelayanan sesuai standar akan kehilangan kepercayaan

publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan farmasi klinik menjadi mendesak untuk dilakukan, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bukan sekadar rutinitas teknis, melainkan sebuah bentuk tanggung jawab profesional yang mampu menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 35 tahun 2014, apotek didefinisikan sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Praktik kefarmasian tersebut mencakup aspek yang sangat luas, mulai dari pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, hingga pendistribusian atau penyaluran obat. Selain itu, apotek juga memiliki fungsi krusial dalam pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pemberian Pelayanan Informasi Obat (PIO), serta pengembangan obat dan bahan tradisional (Republik Indonesia, 2014). Transformasi peran apoteker yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) kini telah bergeser menjadi fokus pada pelayanan pasien (*patient oriented*).

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu tindakan, perlakuan, atau cara melayani orang lain guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dalam konteks kesehatan, pelayanan bukan sekadar transaksi barang, melainkan sebuah interaksi profesional yang mempengaruhi kesejahteraan hidup seseorang. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan di lapangan (Wahyono D & Sampurno, 2013). Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas, dan hal ini menjadi modal utama bagi keberlangsungan sebuah apotek.

Keberhasilan praktik kefarmasian di apotek tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Menurut Syamsuni (2010), Apoteker dalam menjalankan tanggung jawabnya melaksanakan pekerjaan kefarmasian dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Oleh karena itu, dalam menjalankan operasional harian, selalu diperlukan koordinasi dan kerjasama yang harmonis antara keduanya. Kesalahan dalam memberikan pelayanan atau adanya persepsi konsumen yang buruk terhadap kinerja staf farmasi akan berdampak negatif secara signifikan. Hal ini tidak hanya merugikan pasien dari sisi kesehatan, tetapi juga merugikan instalasi farmasi atau apotek dari segi bisnis dan reputasi.

Mutu pelayanan farmasi adalah pelayanan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan tersebut haruslah sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta selaras dengan kode etik profesi farmasi (Kemenkes, 2014). Untuk mencapai standar mutu ini, setiap dimensi pelayanan seperti kehandalan, jaminan, dan empati harus diimplementasikan secara konsisten dalam interaksi harian dengan pasien.

Di era persaingan global yang semakin ketat, industri retail farmasi

menghadapi tantangan besar. Sebagai contoh, di daerah dengan jumlah apotek yang cukup banyak seperti di Kabupaten Dompu, setiap apotek dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif. Hal utama yang perlu diperhatikan agar sebuah apotek dapat bertahan, bersaing, dan mempertahankan pasar yang sudah ada adalah kepuasan pelanggan. Tanpa adanya kepuasan, pasien akan dengan mudah beralih ke apotek kompetitor yang menawarkan layanan lebih baik. Untuk itu, apotek harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga konsumen merasa puas (Kurniasih, 2012).

Apotek Hikmah Dompu merupakan salah satu sarana kesehatan yang berkomitmen memberikan layanan kefarmasian bagi masyarakat sekitarnya. Saat ini, Apotek Hikmah Dompu didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri dari 1 orang Apoteker dan 3 orang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Meskipun secara kuantitas staf tersebut berupaya memenuhi kebutuhan pasien, namun efektivitas pelayanan farmasi klinik—seperti pemberian informasi obat dan edukasi pasien—perlu dievaluasi secara berkala. Berdasarkan data awal, terdapat tantangan dalam mempertahankan konsistensi mutu pelayanan di tengah fluktuasi jumlah kunjungan pasien yang mencapai rata-rata 100 orang dalam periode tertentu.

Kualitas pelayanan farmasi klinik yang optimal, yang mencakup kehandalan petugas, jaminan keamanan obat, serta empati dalam berkomunikasi, diduga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Apabila pasien merasa puas, maka tingkat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap Apotek Hikmah Dompu akan meningkat. Namun, jika aspek-aspek kualitas ini diabaikan, maka keberadaan apotek sebagai fasilitas kesehatan masyarakat tidak akan mencapai tujuannya secara maksimal.

Melihat latar belakang tersebut, maka peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menganalisis secara mendalam mengenai variabel-variabel kualitas pelayanan yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini akan difokuskan pada dimensi-dimensi kualitas layanan farmasi klinik yang dirasakan langsung oleh pasien. Dengan demikian, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Apotek Hikmah Dompu”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinasi kualitas pelayanan farmasi klinik terhadap kepuasan pasien di Apotek Hikmah Dompu melalui pengumpulan data primer menggunakan instrumen kuesioner.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau konsumen yang

berkunjung dan menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Hikmah Dompu. Rata-rata populasi kunjungan bulanan diestimasikan sebanyak 3.500 orang.

b. Sampel

Penentuan besar sampel dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% (0,1). Perhitungannya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Nn = Ukuran sampel

NN = Ukuran populasi (3.500)

dd = *Margin of error* / Batas ketelitian (0,1)

Perhitungan:

$$n = \frac{3500}{1 + 3500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3500}{1 + 3500(0,01)}$$

$$n = \frac{3500}{36} = 97,22 = 100 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, sampel minimal yang ditetapkan adalah 100 responden.

c. Teknik Sampling

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan anggota sampel berdasarkan kriteria inklusi tertentu yang telah ditetapkan peneliti sebagai berikut:

1) **Kriteria Inklusi:**

- Pasien/konsumen berusia ≥ 18 tahun.
- Telah melakukan kunjungan atau menerima pelayanan di Apotek Hikmah Dompu minimal 2 kali.
- Mampu berkomunikasi dengan baik dan kooperatif.
- Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara sukarela.

2) **Kriteria Eksklusi:**

- Pasien yang tidak dapat membaca atau menulis.
- Staf atau tenaga kesehatan yang bekerja di lingkungan Apotek Hikmah Dompu.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang disebarakan secara manual. Penilaian menggunakan Skala Likert dengan 4 tingkatan pilihan jawaban untuk menghindari jawaban ragu-ragu (*neutral*) sebagai berikut:

- Skor 4: Sangat Puas
- Skor 3: Puas
- Skor 2: Kurang Puas
- Skor 1: Tidak Puas

3. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian ditabulasi dan diolah menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tahapan analisis data meliputi:

- a. Menghitung Skor Rata-rata:

$$\text{Skor Rata - rata} = \frac{\sum \text{Skor Responden}}{\sum \text{Butir Pertanyaan}}$$

- b. Menghitung Skor Ideal:

Skor Ideal = Jumlah Responden × Skor Tertinggi

- c. Menghitung Persentase Kepuasan:

$$\text{Prsentase Skor} = \left(\frac{\text{Skor Rata - rata}}{\text{Skor ideal}} \right) \times 100\%$$

Hasil perhitungan kemudian dikategorikan berdasarkan rentang persentase untuk menentukan tingkat kepuasan pasien di Apotek Hikmah Dompu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner yang dilakukan kepada 100 responden di Apotek Hikmah Dompu, diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan kefarmasian yang diukur melalui empat dimensi utama, yaitu Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Rekapitulasi hasil analisis persentase kepuasan pasien terhadap dimensi-dimensi tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Hikmah Dompu			
No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase Rata-Rata	Kategori Kepuasan
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	71,43%	Puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	72,00%	Puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	61,08%	Puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)	69,94%	Puas
Total	Kualitas Pelayanan Kefarmasian	62,39%	Puas

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 1 tersebut dapat dijelaskan bahwa pelayanan di Apotek Hikmah Dompu sebagai berikut:

- Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**
Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memperoleh skor sebesar **71,43%** dengan kategori **Puas**. Hal ini mengindikasikan bahwa Apotek Hikmah Dompu dinilai mampu memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali, termasuk dalam hal ketepatan penyiapan obat dan kesesuaian informasi dosis yang diberikan oleh petugas kepada pasien.
- Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**
Dimensi ketanggapan memperoleh skor tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yaitu sebesar **72,00%** dengan kategori **Puas**. Skor ini menunjukkan bahwa staf di Apotek Hikmah Dompu memiliki kesigapan yang sangat baik dalam membantu pasien, memberikan pelayanan yang cepat, serta merespons keluhan atau pertanyaan pasien dengan waktu tunggu yang dianggap efisien oleh responden.
- Dimensi Jaminan (*Assurance*)**
Dimensi jaminan memperoleh skor sebesar **61,08%** dengan kategori **Puas**. Meskipun masih masuk dalam kategori puas, dimensi ini memiliki skor terendah di antara dimensi lainnya. Hal ini mencerminkan persepsi pasien terhadap kompetensi petugas, keramahan, serta keamanan dalam menerima pelayanan. Nilai ini menjadi indikator bahwa aspek kepercayaan dan pengetahuan mendalam apoteker saat memberikan konseling perlu terus dipelihara dan ditingkatkan.
- Dimensi Empati (*Empathy*)**
Dimensi empati memperoleh skor sebesar **69,94%** dengan kategori **Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di Apotek Hikmah Dompu mampu

memberikan perhatian secara personal kepada pasien, menunjukkan sikap peduli, serta memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggan saat melakukan transaksi atau konsultasi obat.

5. Kualitas Pelayanan Kefarmasian Secara Keseluruhan

Berdasarkan akumulasi dari seluruh dimensi yang diuji, diperoleh nilai rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Hikmah Dompu sebesar **62,39%** yang berada pada kategori **Puas**. Hasil ini menunjukkan secara statistik bahwa determinasi kualitas pelayanan farmasi klinik di Apotek Hikmah Dompu telah memenuhi harapan pasien, meskipun masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan pada dimensi-dimensi yang memiliki skor di bawah 70% agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan di Apotek Hikmah Dompu berada pada kategori Puas dengan nilai rata-rata sebesar 62,39%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien yang berkunjung.

Hasil analisis per dimensi kualitas pelayanan menunjukkan seluruh indikator berada dalam kategori Puas, dengan rincian sebagai berikut: Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pasien dengan skor 72,00%. Dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh skor sebesar 71,43%. Dimensi Empati (Empathy) memperoleh skor sebesar 69,94%. Dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh skor sebesar 61,08%, yang merupakan skor terendah di antara dimensi lainnya. Kualitas pelayanan farmasi klinik terbukti secara nyata menentukan (determinasi) tingkat kepuasan pasien di Apotek Hikmah Dompu. Meskipun secara umum sudah dikategorikan puas, nilai pada dimensi jaminan yang paling rendah menunjukkan bahwa aspek kompetensi, keramahan petugas, dan rasa aman pasien dalam menerima informasi obat menjadi faktor krusial yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsuhendra, & Ridawati. (2013). Bahan Berbahaya dalam Pangan. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Aditama, T. Y. (2014). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Azwar, S. (2012). Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Febriawati, H. (2013). Manajemen Farmasi. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Global Edition: Pearson Education.
- Kurniasih, D. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, 2(1), 45-52.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Prastyo, B. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmawati, I., & Handayani, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Farmasi Klinik Indonesia, 6(2), 88-97.
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Sampurno. (2011). Manajemen Pemasaran Farmasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Satibi. (2014). Manajemen Obat di Rumah Sakit. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Setiawan, A. (2022). Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, 8(3),

112-120.

- Siregar, C. J. P., & Amalia, L. (2019). *Farmasi Klinik: Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsuni, H. A. (2010). *Farmasetika Dasar dan Hitungan Farmasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyono, D., & Sampurno. (2013). Analisis Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 16(2), 67-74.
- Wulandari, S. (2021). Determinasi Dimensi Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Loyalitas Pasien Apotek. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 145-155