

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN OBAT DI APOTEK MEGILAN 1 KECAMATAN SUKODADI KABUPATEN LAMONGAN

OLEH :  
AFIFATUL KHUZAIMAH  
NIM : 16.02.05.0002

## ABSTRAK

Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*, dan didapatkan sampel yang diteliti sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan sebanyak 74 responden atau 92,5% yang menyatakan puas dan 6 responden atau 7,5 yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan. Kepuasan pembeli yang paling banyak adalah petugas berpakaian bersih dan rapi sebanyak 69 atau 86,3% dari total 80 responden. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pemacu sarana pelayanan kefarmasian yang lain untuk mempertahankan serta memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk menjadi lebih baik lagi.

**Kata Kunci** : Apotek, Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian

### 1. PENDAHULUAN

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan suatu sarana untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah tempat pengabdian apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi untuk melakukan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat, dan sarana penyalur perbekalan farmasi, termasuk obat yang diperlukan masyarakat, secara luas dan merata (Kepmenkes, 1332/200).

Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Anief, 2006).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan

sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat (Azwar, 1996). Jenis pelayanan kefarmasian di apotek dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien. Sedangkan pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Anonim, 2016).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapan (Sutrisna, 2008) .

Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek merupakan salah satu cerminan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tempat pelayanan kefarmasian di apotek baik pelayanan obat dengan menggunakan resep maupun obat non resep (Anonim, 2016).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan pada tahun 2012 menyebutkan bahwa pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat, akan tetapi saat ini pelayanan kefarmasian di apotek masih rendah dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Beberapa apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam membuat sebuah apotek (Ginting,A., 2009).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan. Diharapkan dari penelitian ini didapatkan informasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di apotek, sehingga bermanfaat sebagai pedoman bagi apoteker untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Apotek Megilan 1 Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai Maret 2019 terhadap 80 responden dengan teknik pengambilan sampel *Concecutive Sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner tertutup.

Pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria inklusi yaitu pasien Pembeli di Apotek Megilan 1 di Kecamatan Sukodadi Kabupaten Lamongan yang menerima pelayanan obat dan pembeli yang bisa membaca dan menulis. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden dilakukan dengan adanya pendampingan oleh tim peneliti. Pendampingan pengisian kuesioner tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengisian kuesioner.

## 3. HASIL PENELITIAN

### Data Umum

#### 1) Karakteristik Responden

##### (1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	45	56,3
2.	Perempuan	35	43,7
TOTAL		80	100

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 45 responden (56,3%) dan perempuan sebanyak 35 responden (43,7%)

##### (2) Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.

No	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1.	16 – 25	28	35,0
2.	26 – 35	31	38,7
3.	36 – 45	13	16,3
4.	>45	8	10,0
TOTAL		80	100

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak dari penelitian ini adalah usia 26-35 tahun sebanyak 31 responden (38,7%), usia 16-25 tahun 28 responden (35,0%), usia 36-45 tahun sebanyak 13 responden (16,3%), dan jumlah paling kecil adalah usia >45 tahun sebanyak 8 responden (10,0%).

##### (3) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Tidak bekerja	6	7,5
2.	Wiraswasta/Petani	23	28,7
3.	Swasta	31	38,7
4.	Mahasiswa/Pelajar	17	21,3
5.	PNS/POLRI/TNI	3	3,8
TOTAL		80	100

Dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan swasta sebanyak 31 responden (38,7%), yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 23 responden (28,7%), yang bekerja sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 17 responden (21,3%), yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga sebanyak 6 responden (7,5%), dan yang bekerja sebagai PNS/ POLRI/ TNI sebanyak 3 responden (3,8%).

(4) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Tidak sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3	SMP	5	6,2
4	SMA	57	71,3
5	Diploma/Sarjana	18	22,5
TOTAL		80	100

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 57 responden (71,3%), yang berpendidikan terakhir diploma/ sarjana sebanyak 18 responden (22,5%), yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 5 responden (6,2%).

#### Data Khusus

1) Kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.

Tabel 4.5 Karakteristik kepuasan pasien berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan.

No	Tingkat kepuasan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Puas	74	92,5
2.	Cukup puas	6	7,5
3.	Tidak puas	0	0
TOTAL		80	100

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden menyatakan puas dengan

pelayanan Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan sebanyak 74 responden (92,5%) dan cukup puas sebanyak 6 responden (7,5%). Dan tidak ada yang menyatakan tidak puas (0%).

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan soal kuesioner kepuasan konsumen terhadap apotek secara umum.

No	Daftar pertanyaan	Sangat puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
1	Kecepatan penyediaan obat ke pasien.	60 (75%)	19 (23,7%)	1 (1,3%)	
2	Kemampuan petugas meyakinkan pasien mengganti obat yang tidak tersedia dengan obat yang memiliki kandungan sama.	56 (70%)	24 (30%)		
3	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan.	54 (67,5%)	26 (32,5%)		
4	Dapat menyelesaikan masalah kesehatan yang dihadapi pasien.	54 (67,5%)	26 (32,5%)		
5	Memberikan pelayanan dengan ramah dan tersenyum.	62 (77,5%)	18 (22,5%)		
6	Kelengkapan obat di apotek	35 (43,7%)	42 (52,5%)	3 (3,8%)	
7	Kenyamanan ruang tunggu	38 (47,5%)	41 (51,2%)	1 (1,3%)	
8	Petugas berpakaian bersih dan rapi	69 (86,3%)	11 (13,7%)		
9	Lokasi apotek mudah di jangkau	68 (85%)	12 (15%)		
10	Memberikan KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) yang baik.	51 (63,7%)	28 (35%)	1 (1,3%)	

#### 4. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan, berdasarkan tabel 4.1 pembeli yang datang menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 45 responden (56,3%) berjenis kelamin laki-laki, dan 35 responden (43,7%) berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini yang usia 26-35 tahun sebanyak 31 responden (38,7%), usia 16-25 tahun 28 responden (35,0%), usia 36-45 tahun sebanyak 13 responden (16,3%), dan jumlah paling kecil adalah usia >45 tahun sebanyak 8 responden (10,0%). Menurut Nursalam dan Pariani (2001) semakin cukup umur tingkat

kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir. Peningkatan usia mempengaruhi tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih dipercayai dari orang yang belum cukup dewasa. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semakin cukup umur seseorang akan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dengan pekerjaan swasta sebanyak 31 responden (38,7%), yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 23 responden (28,7%), yang bekerja sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 17 responden (21,3%), yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga sebanyak 6 responden (7,5%), dan yang bekerja sebagai PNS/POLRI/ TNI sebanyak 3 responden (3,8%). Pekerjaan merupakan factor internal yang mempengaruhi pengetahuan, dalam pekerjaan terdapat lingkungan kerja, lingkungan merupakan seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang atau kelompok (Wawan dan Dewi, 2011). Bahwa pekerjaan seseorang akan berpengaruh terhadap pengetahuan dan pengalaman seseorang, dalam penerimaan informasi, responden mempunyai persepsi yang berbeda-beda sehingga memberikan pengaruh terhadap tingkat pengetahuan yang didapatkan (Setyowati dan Mulasari, 2013).

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini pendidikan terakhir SMA sebanyak 57 responden (71,3%), yang berpendidikan terakhir diploma/ sarjana sebanyak 18 responden (22,5%), yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 5 responden (6,2%). Pendidikan merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok maupun masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan (Notoatmodjo, 2003). Seorang yang berpendidikan lebih tinggi memiliki pandangan lebih luas sehingga dapat menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA dan itu tergolong dalam tingkat pendidikan menengah, lulusan SMA mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberikan atau menilai suatu tingkat kepuasan terhadap

kinerja atau pelayanan kesehatan, dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi mempunyai harapan pelayanan yang lebih tinggi pula.

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini menyatakan puas dengan pelayanan Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan sebanyak 74 responden (92,5%) dan cukup puas sebanyak 6 responden (7,5%). Dan tidak ada yang menyatakan tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Kotler, 2009). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pada pembeli. Dengan memberikan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan, maka pembeli tidak akan berpindah ke Apotek lain, karena sudah percaya dengan pelayanan tersebut.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa kuesioner pertanyaan pertama yang berisi tentang kecepatan penyediaan obat ke pasien, sebanyak 60 responden (75%) memilih sangat puas, dan 19 responden (23,7%) memilih cukup puas, dan 1 responden (1,3) memilih kurang puas. Kepuasan pembeli ditinjau dari dimensi reliabilitas (*reliability*) berarti kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan (Bustami, 2011). Pembeli merasa sangat puas apabila mendapatkan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan yang diharapkan, dan pembeli merasa kurang puas apabila mendapatkan pelayanan yang lama. Pertanyaan kedua yang berisi tentang kemampuan petugas meyakinkan pasien mengganti obat yang tidak tersedia dengan obat yang memiliki kandungan sama, sebanyak 56 responden (70%) memilih sangat puas, dan 24 responden (30%) memilih cukup puas. Kepuasan pembeli ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) bahwa karyawan atau staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya dari resiko dan keraguan (Bustami, 2011). Rata-rata pasien merasa yakin bahwa petugas lebih ahli dalam bidangnya, dan sebagian pasien/pembeli juga sudah mengetahui ilmu yang sama dengan

petugas jadi lebih relevan dalam mengganti obat tersebut.

Pertanyaan ketiga yang berisi tentang kemampuan petugas menjawab pertanyaan, sebanyak 54 responden (67,5%) memilih sangat puas, dan 26 responden (32,5%) memilih cukup puas. Pembeli merasa puas apabila ada pertanyaan dan petugas mampu menjawab pertanyaan tersebut. Pertanyaan keempat yang berisi tentang dapat menyelesaikan masalah kesehatan yang dihadapi pasien sebanyak 54 responden (67,5%) memilih sangat puas, dan 26 responden (32,5%) memilih cukup puas, pembeli merasa puas apabila petugas membantu menyelesaikan masalah atau keluhan pasien dengan baik. Pada pertanyaan (ke-3 dan ke-4) kepuasan pembeli di tinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pembeli (Bustami, 2011).

Pertanyaan kelima berisi tentang memberikan pelayanan dengan ramah dan tersenyum. sebanyak 62 responden (77,5%) memilih sangat puas, dan 18 responden (22,5%) memilih cukup puas, petugas dalam melayani pembeli sangat ramah dan murah senyum membuat pembeli nyaman membeli obat di Apotek megilan. Pertanyaan keenam berisi tentang kelengkapan obat di Apotek sebanyak 35 responden (43,7%) memilih sangat puas, dan 42 responden (52,5%) memilih cukup puas, dan 3 responden (3,8%) memilih kurang puas, kelengkapan obat di Apotek masih belum cukup terpenuhi karena stok obat sering habis dan kosong pabrik, sehingga kadang pasien merasa kurang puas tentang kelengkapan obat. tetapi petugas selalu menyarankan untuk mengganti obat yang memiliki kandungan bahan aktif yang sama dengan obat permintaan pasien.

Pertanyaan ketujuh berisi tentang kenyamanan ruang tunggu, sebanyak 38 responden (47,5%) memilih sangat puas, dan 41 responden (51,2%) memilih cukup puas dan 1 responden (1,3%) memilih kurang puas, pembeli puas karena merasa nyaman dengan ruang tunggu yang ada di Apotek dan merasa kurang puas karena tempat duduk hanya sedikit dan tidak adanya AC. Pertanyaan kedelapan yang berisi tentang petugas berpakaian bersih dan rapi sebanyak 69

responden (86,3%) memilih sangat puas, dan 11 responden (13,7%) memilih cukup puas. Dalam pelayanan penampilan merupakan hal yang penting karena dengan penampilan yang rapi dan bersih maka pembeli merasa nyaman. Pertanyaan kesembilan berisi tentang lokasi apotek mudah di jangkau, sebanyak 68 responden (85%) dan 12 responden (15%) memilih cukup puas. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau membuat pembeli tertarik untuk membeli kembali. Pada pertanyaan (ke-5, 6, 7, 8, 9) kepuasan pembeli di tinjau dari dimensi bukti langsung (*tangible*) yaitu berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap dipakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Bustami, 2011).

Pertanyaan kesepuluh berisi tentang memberikan KIE (komunikasi, Informasi, Edukasi) yang baik sebanyak 51 responden (63,7%) memilih sangat puas dan 28 responden (35%) memilih cukup puas, dan 1 responden (1,3%) memilih kurang puas. kepuasan pembeli di tinjau dari dimensi empati (*empathy*) dalam hal ini karyawan/ staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi termasuk terhadap para pembeli (Bustami, 2011). Pada saat petugas memberikan KIE pada pembeli, pembeli mudah memahami karena bahasa yang digunakan oleh petugas singkat, padat dan jelas dan mudah di pahami oleh pembeli. pembeli merasa kurang puas karena tidak mendapatkan KIE karena beberapa hal seperti, pembeli terburu-buru sehingga tidak ada waktu untuk KIE.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan obat di Apotek Megilan 1 Sukodadi Lamongan, 74 responden (92,5%) menyatakan puas, cukup puas sebanyak 6 responden (7,5%). Dan tidak ada yang menyatakan tidak puas (0%).

### Saran

1 Bagi Akademik

Merupakan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam hal kepuasan pasien dalam pelayanan obat di Apotek. Dan sebagai sarana pembandingan bagi dunia ilmu pengetahuan.

## 2 Bagi Praktisi

Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi Apotek guna meningkatkan mutu pelayanan obat

### DAFTAR PUSTAKA

- Alyani, D. (2017). *Mutu Pelayanan Resep Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga Tahun 2017*. Universitas Sumatra Utara, Fakultas Farmasi, Program Studi Sarjana Farmasi, Skripsi
- Bustami MS, M. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta. : Erlangga
- Depkes (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan kefarmasian*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI, (2002), Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang perubahan atas peraturan menteri kesehatan Nomor 922/ menkes/ per/X/ 1993 tentang ketentuan dan pemberian ijin Apotek.
- Dianita, P.S, Latifah, E. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Vol.III, No.2, November 2017.
- Helni, (2015). Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*. Volume 17.Nomor 2. Hal. 01-08 Juli- Desember 2015
- Hidayat, (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya : Health Books publishing.
- Kotler, (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Jakarta. Erlangga
- Menkes (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek* .Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, (2008). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: salemba medika.
- Nursalam, (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: salemba medika.
- Pangestu, A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Program studi Ilmu kesehatan Masyarakat, Skripsi.
- Setyowati, R., & Mulasari, S. A. (2013). *Pengetahuan dan Perilaku Ibu Rumah Tangga dalam Pengelolaan Sampah Plastik*, Volume 7. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan.
- Sudibyo Supardi and Surahman, (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa farmasi*. Jakarta: Trans Info Media.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Sukamto, H. (2017). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusudo Kota Makassar*. Fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan UIN Alaudin Makassar. Skripsi
- Wawan, A, & Dewi, M. (2011). *Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wijoyo, Yosef. (2017). *Pelayanan Kefarmasian Di Komunitas*. Yogyakarta: PT Kanisius