

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK K 24 KEMAKMURAN DEPOK**

**Binar Nursanti<sup>1\*</sup>, Evi Nurul Afiatul R<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Diploma 3 (D3) Farmasi Sekolah Tinggi Teknologi Industri dan Farmasi, Bogor

<sup>2</sup>Apotek K24 Kemakmuran Depok

\*Korespondensi: binar09@yahoo.co.id

### **ABSTRAK**

Layanan Pelayanan kefarmasian yakni pelayanan serta bertanggung jawab kepada pasien yang mengaitkan sediaan farmasi dengan tujuan buat menggapai hasil yang nyata serta tingkatkan mutu hidup pasien. Salah satu aspek analisis kepuasan pasien adalah pencapaian kualitas pelayanan di apotek. Kasus dalam peresepan serta banyak perihal yang dikeluhkan penderita, peneliti tertarik guna melaksanakan penelitian. Riset ini dilakukan guna melihat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan formula di Apotek K24 Sejahtera Depok. Penelitian merupakan penelitian observasional prospektif, data yang digunakan ialah data asli yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan kuesioner. Kemudian dilakukan pengolahan deskriptif terhadap data yang didapat. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pasien Apotek K 24 Kemakmuran Depok yang berkunjung dengan membawa resep. Sampel penelitian diambil secara accidental sampling yaitu sebanyak 96 orang. Hasil penelitian ini ada sebanyak 54 responden berjenis kelamin wanita dan 42 responden berjenis kelamin pria, dimana 34,38% lebih banyak responden berusia 26-35 tahun dengan tingkat pendidikan tertinggi SMA/SMK sebanyak 59,38% dan sebagian besar responden pegawai swasta yakni sebanyak 42,71%. Dari hasil tingkat kepuasan didapatkan perolehan hasil untuk dimensi Bukti Fisik sangat puas sebesar 92,70%, dimensi Keandalan sangat puas 89,60%, dimensi Jaminan sangat puas 78,10%, dimensi Kepedulian sangat puas 80,20%, serta dimensi Daya Tanggap sangat puas sebesar 81,30%.

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

### **ABSTRACT**

Pharmaceutical services are direct and responsible services to patients who link pharmaceutical preparations with the aim of achieving tangible results and improving the quality of life of patients. One aspect of patient satisfaction analysis is the achievement of service quality in pharmacies. Cases in prescribing and many things that patients complain about, researchers are interested in carrying out research. This study aims to determine patient satisfaction with formula services at Apotek K24 Sejahtera Depok. This research is a prospective observational study, the data used are original data obtained through direct interviews with questionnaires. Then do descriptive processing of the data obtained. The population in this study were all patients at Apotek K 24 Kemakmuran Depok who visited with a prescription. The research sample was taken by accidental sampling as many as 96 people. The results of this study were 54 female respondents and 42 male respondents, where 34.38% more respondents aged 26-35 years with the highest education level SMA/SMK as much as 59.38% and most of the respondents were private employees, namely 42.71%. From the results of the satisfaction level, it was obtained that the results of the Physical Evidence dimension were 92.70%, the Reliability dimension was 89.60%, the Assurance dimension was 78.10%, the Concern dimension was 80.20%, and the Responsiveness dimension was 81.30%.

**Keywords:** *Pharmacies, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian ialah pelayanan langsung serta mempunyai beban kewajiban kepada pasien sehubungan dengan obat dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang jelas dan tingkatkan kualitas hidup pasien. Pada penyelenggaraan pelayanan masih banyak ditemukan kekurangan dalam melayani pasien. Kita berkaca dari tiap keluhan pasien baik dari media massa ataupun yang terjalin di dekat kita, mulai dari sarana yang kurang mencukupi sampai pelayanan terhadap pasien yang terkadang terabaikan (Hartono, 2003).

Pada Permenkes RI No. 73 Tahun 2016, Apotek adalah fasilitas pelayanan kefarmasian tempat dilaksanakan praktik kefarmasian oleh apoteker. Apotek merupakan suatu badan yang memberikan layanan medis kepada publik untuk keuntungan. Meski demi keuntungan, apotek harus mematuhi kode etik dalam hal penetapan harga. Bagi ciri menimpa penawaran jasa yang dikemukakan (Kotler, 1997), sehingga jasa yang diberikan (a tangible good with accompanying service), karena tidak cuma obat-obatan yang dapat dijual leluasa, di apotek pun menjual obat-obatan dengan diiringi resep dokter dimana dalam tindakannya diperlukan tenaga seorang apoteker. Masing-masing orang tiba ke apotek hendak dilayani, karena apotek didefinisikan sebagai suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang mendahulukan kepentingan penduduk (Hartono, 2003).

Salah satu aspek guna menganalisis dari kepuasan pasien adalah untuk menggapai kualitas pelayanan di apotek. Survei kepuasan pasien dapat dicoba dengan dukungan kuesioner. Aspek yang rata-rata dinilai demi mengetahui kepuasan pelanggan yaitu responsiveness (ketangggapan), assurance (jaminan), reliability (kehandalan), tangible (bukti langsung), serta empathy (kepedulian).

Standar acuan untuk menilai kepuasan pasien adalah persentase pelanggan yang puas dan peningkatan jumlah pelanggan dalam jangka waktu tertentu. Apakah itu resep jadi atau resep racikan.

Buat pasien diharapkan dengan terdapatnya standar waktu dalam kecepatan peresepan tersebut dapat tingkatkan mutu pelayanan serta tingkatkan kepuasan pasien tersebut. Tidak hanya itu tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari sarana pelayanan kesehatan ialah sesuatu perlengkapan serta ataupun dimana pelayanan kesehatan diberikan, baik promotif, preventif, kuratif ataupun

rehabilitatif yang dicoba oleh pemerintah, pemerintah wilayah serta/ ataupun warga (DepKes, 2010).

Kepuasan ialah tingkatan perasaan seorang (pelanggan) sehabis menyamakan antara kinerja ataupun hasil yang dialami dengan yang diharapkan. Cara mengukur kepuasan pasien adalah digunakan metode survei kepuasan pasien dari pasien yang menebus resep melalui kuesioner. Apotek K-24 Kemakmuran merupakan sebuah apotek milik perorangan yang membuka praktik dokter spesialis gigi dengan jam operasional 24 jam sehari dengan jumlah resep yang di layani sebanyak 10-25 lembar/hari. Karena adanya masalah dari segi pelayanan resep yaitu banyaknya pasien yang mengeluh sehingga peneliti tertarik untuk meneliti. Maka perlu dilakukan penelitian untuk mengukur seberapa kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan farmasi yang diberikan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian observasional prospektif, berdasarkan data asli yang didapatkan melalui wawancara langsung dengan kuesioner. Kemudian dilakukan pengolahan deskriptif terhadap data yang diperoleh. Penelitian dilakukan selama 1 bulan terhitung sejak Februari 2021 hingga Maret 2021. Penelitian dilakukan di Apotek K 24 Kemakmuran, Jalan Kemakmuran Raya No. 9C Depok.

## PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

Pada penelitian dalam hal ini metode pengumpulan informasinya ialah dengan kuesioner. Kuesioner yakni metode pengumpulan informasi yang dilakukan memakai metode memberi seperangkat ataupun pernyataan tertulis pada responden guna dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kuesioner yang dipecah berisi penilaian pasien terhadap pelayanan yang didapat pada Apotek K 24 Kemakmuran Kota Depok.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Apotek K 24 Kemakmuran Depok yang berkunjung dengan membawa resep antara Februari 2021 sampai Maret 2021 sebanyak 2.500 pasien.

Teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling, yaitu siapa saja yang bertemu atau bertemu secara kebetulan dapat dijadikan sampel jika dirasa cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001).

Cara pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et al, 2007):

$$n = N / [1 + Ne]^2$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

e = Margin of error (Tingkat Kesalahan)

n = Jumlah sampel yang diambil

Berdasarkan jumlah populasi pasien yang berkunjung dan membawa resep obat di Apotek K24 Kemakmuran selama periode Februari 2021-Maret 2021 diperkirakan sebanyak 2.500 orang. Berdasarkan rumus slovin maka penulis menetapkan tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 10% atau 0,1.

$$n = 2.500 / [1 + 2.500 \times (0,1)]^2 = 96 \text{ orang}$$

Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 96 orang. Rata-rata perhari peneliti melakukan pengamatan pelayanan resep yang diberikan kepada pasien di Apotek K24 Kemakmuran sekitar 3 pasien per hari.

Kriteria Inklusi

Yang termasuk kriteria inklusi yaitu :

Pasien berusia 17-65 tahun

Pasien yang membawa resep dan mendapatkan obat di Apotek K24 Kemakmuran

Kriteria Eksklusi

Kuesioner yang tidak terisi penuh.

Data Primer, yakni informasi yang diperoleh secara langsung oleh pengamat. Informasi dikumpulkan dari lembaran laporan yang berbentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pernyataan serta diseleksi jawaban yang telah dipersiapkan.

Pada penelitian ini cara pengumpulan data yaitu dengan kuesioner (angket). Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara memberi seperangkat atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kuesioner yang dibagi berisi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek K 24 Kemakmuran Kota Depok.

Butir-butir yang terdapat pada kuesioner diberikan nilai dengan pengukuran berdasarkan skala Likert (Tjiptono, 2005) seperti ini :

Penilaian Skor

Sangat Puas (SP) 5

Puas (P) 4

Cukup Puas (CP) 3

Kurang Puas (KP) 2

Tidak Puas (TP) 1

## Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data yaitu bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan sesudah pengumpulan data dengan menggunakan dukungan program komputer SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Menggunakan tahapan berikut (Lapau, 2013;302) :

### 1. Data Penyunting (Editing)

Langkah ini bertujuan untuk memperoleh data untuk menyuntingkan informasi yang baik. Melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi dalam kegiatan.

### 2. Pengkodean (Coding)

Pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu agar proses pengolahan lebih mudah.

### 3. Memasukkan Data

Mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan (data entering)

### 4. Tabulasi (Tabulating)

Tabulasi (Tabulating) adalah membuat tabel-tabel data yang berasal dari tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas serta uji reliabilitas pada riset ini dicoba pada variabel independen (kepuasan pasien) yakni ukuran fakta fisik yang terdiri dari 5 item statement, ukuran kehandalan 5 item pernyataan, dimensi jaminan 4 item pernyataan, dimensi kepedulian 3 item pernyataan, dan yang terakhir dimensi daya tanggap 5 item pernyataan. Kuesioner tersebut diberikan kepada pengunjung Apotek K24 Kemakmuran sebanyak 30 responden.

### Uji Validitas

Uji validitas dikatakan valid guna sesuatu kuesioner apabila butir pernyataan pada suatu kuesioner dapat menyampaikan yang sudah diukur oleh kuesioner tersebut, yang disebarluaskan kepada 30 pasien di Apotek K24 Kemakmuran dengan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,3061 dan nilai rhitung > rtabel (Sugiyono, 2011).

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan membuktikan suatu instrument layak sanggup dipercaya guna digunakan selaku perlengkapan pengumpul data. Pengukuran reliabilitas ialah tingkatan kestabilan serta keandalan alat ukur dalam mengukur data. Tujuan pengukuran reliabilitas yaitu untuk mengenali sepanjang mana pengukuran data sanggup membagikan hasil

relative tidak berbeda apabila dicoba maupun dengan kata lain guna menampilkan terdapatnya kesesuaian antara suatu yang tengah diukur (tingkat kepuasan) dengan kategori alat pengukuran yang dipakai (Soetrisno, 1991). Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel ataupun konsisten (V.Wiratna Sujarweni,2014).

#### Analisa Data

Analisis data bersifat deskriptif dilakukan dengan melihat jumlah responen dan persentase dari setiap jawaban. Jika jumlah sampel telah didapat maka dapat ditarik total skor dari tingkat kepuasan konsumen Apotek K 24 Kemakmuran Kota Depok dengan skor tertinggi tiap satu pertanyaan ialah 5 (lima).

pengukuran kembali, pada subyek yang sama Menurut Arikunto (Aspuah, 2013), skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan oleh membandingkan skor maksimal dengan rumus : Persentase (%)=(skor yang dicapai x 100%)/(skor maksimal).

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013), data yang terkumpul dilakukan golongan berdasarkan skala ordinal, serta memperhatikan total nilai. Dengan ketentuan seperti berikut :  
 Kriteria Analisis Deskriptif Persentasi  
 Kriteria Persentase (%)  
 Sangat Puas (SP) 80-100  
 Puas (P) 65-79  
 Cukup Puas (CP) 55-64  
 Kurang Puas (KP) 40-54  
 Tidak Puas (TP) 0-39

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Item Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
P1	0,410	0,3061	Valid
P2	0,522	0,3061	Valid
P3	0,523	0,3061	Valid
P4	0,545	0,3061	Valid
P5	0,446	0,3061	Valid
P6	0,403	0,3061	Valid
P7	0,518	0,3061	Valid
P8	0,512	0,3061	Valid
P9	0,469	0,3061	Valid
P10	0,859	0,3061	Valid
P11	0,327	0,3061	Valid
P12	0,429	0,3061	Valid
P13	0,461	0,3061	Valid
P14	0,633	0,3061	Valid

P15	0,374	0,3061	Valid
P16	0,396	0,3061	Valid
P17	0,460	0,3061	Valid
P18	0,487	0,3061	Valid
P19	0,416	0,3061	Valid
P20	0,416	0,3061	Valid
P21	0,521	0,3061	Valid
P22	0,370	0,3061	Valid

Dari tabel diatas bisa kita lihat jika rhitung > rtable dengan tingkatan kepercayaan 90% dari tabel uji r sehingga kuesioner tersebut valid, dalam perihal ini ttabel dengan N=30 serta  $\alpha=0$ ,

1 ialah 0, 3061. Dari hasil uji validitas bisa disimpulkan dari 24 kuesioner yang ada pengamat yang dinyatakan valid hanya 22 kuesioner.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

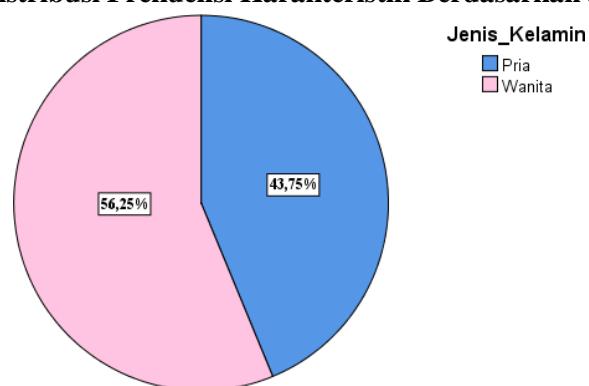
Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
0,84	22	Reliabel

Dari tabel perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan sokongan SPSS bisa dikenal bila nilai reliabilitas pada keseluruhan kuesioner ialah 0, 840. Guna memandang apakah instrumen tersebut reliabel ataupun tidak, digunakan cronbach' s alpha dengan tingkatan keyakinan 90%. Apabila ralpha konstanta (0,

60) hingga kuesioner dinyatakan reliabel alias konsisten.

#### Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Sosiodemografi

**Gambar 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan statistik di atas, dapat ditentukan bahwa, jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin pria memperoleh hasil lebih sedikit yaitu sebanyak 42 orang dengan

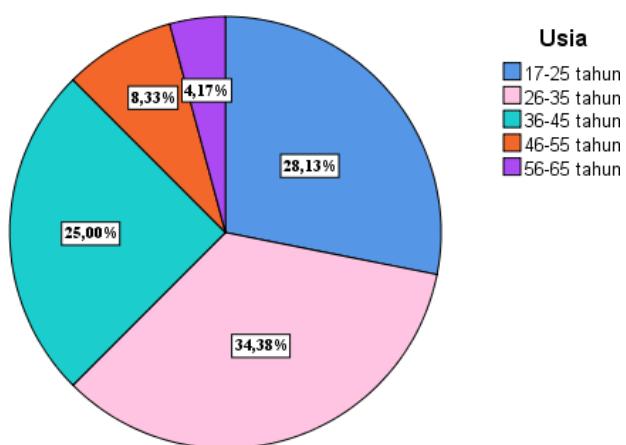
persentase 43,75%, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang dengan persentase 56,25%. Perihal ini responden wanita lebih hirau Mengenai kondisi kesehatan

yang diperburuk oleh obat-obatan, ada lebih banyak informasi yang dapat diakses oleh perempuan dari pada laki-laki karena perempuan lebih aktif dan sering terlibat dalam interaksi sosial dari laki-laki (Puspasari et al., 2018).

Dalam Bagi Wahyuni (2012),laki-laki, orang lebih asertif terhadap penyakit. serta lebih banyak yang bertanya dengan petugas.

#### Karakteristik Berdasarkan Usia

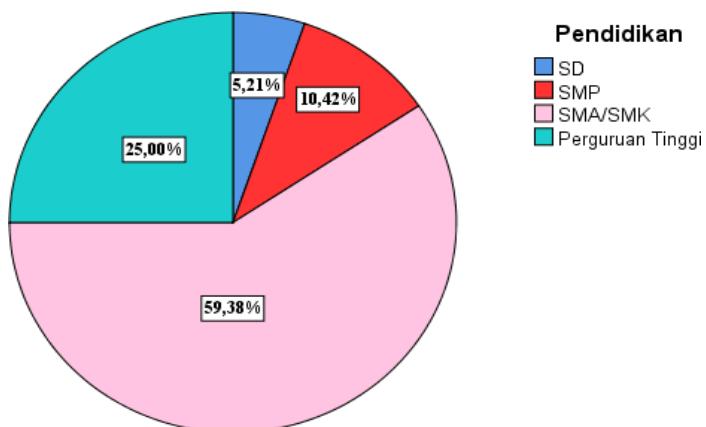
#### 2. Gambar Distribusi Frekuensi



Berdasarkan Tabel 2, tingkat toleransi resep berdasarkan lembar resep dari bulan Oktober sampai Desember 2019 adalah 96,42 persen sampai 96,76 persen, yang merupakan tingkat

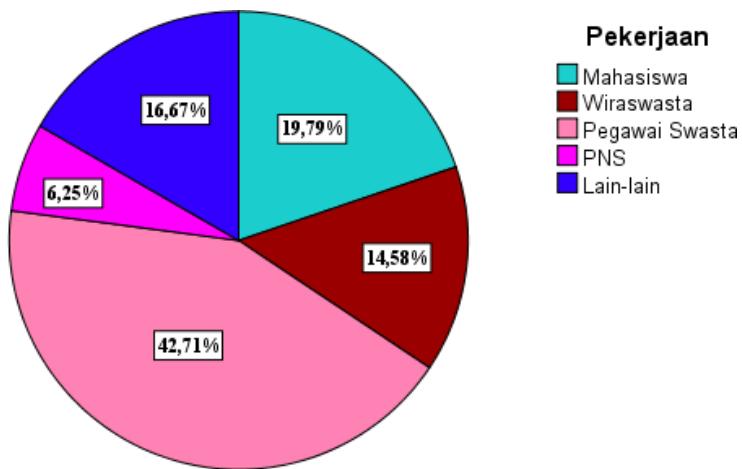
toleransi tertinggi (96,79 persen) untuk resep di bulan Oktober. Menurut Lembar Resep Periode Bulan Oktober dan Desember 2019: (96,55 persen).

#### Gambar 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan



Pendidikan terakhir pasien pada riset ini dominan pada pasien dengan jenjang pendidikan terakhir SMA/SMK dengan memperoleh hasil 57 orang dengan persentase 59,38%. Pendidikan SMA/ Sekolah Menengah Kejuruan(SMK) tercantum dalam jenis Pendidikan lanjutan atau menengah (Supardi& Raharni, 2006).

Pendidikan adalah kualitas yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menyerap informasi, mengembangkan pengetahuan, dan mempertahankan perhatian ketika dihadapkan pada alternatif (Anisah et al., 2010). Pendidikan terus menjadi tinggi cenderung mempunyai kemauan guna penuhi kebutuhan kesehatan supaya hidup lebih sehat (Ruditya & Chalidiyanti, 2015).

**Gambar 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

Hasil terbanyak yang diperoleh yaitu pada pekerjaan pegawai swasta sebanyak 41 orang dengan persentase 42,71%. Pendidikan serta pekerjaan merupakan 2 ciri konsumen yang silih berhubungan. Pendidikan hendak memastikan tipe pekerjaan nya (Sulistya et al.,

2017). Pekerjaan seorang bisa mempengaruhi tingkatan kegiatan fisiknya, sementara itu tingkatan aktivitas raga seorang hendak mempengaruhi kesehatannya (Zainuddin et al., 2015).

## PEMBAHASAN

Pengukuran riset terhadap kepuasan pasien terhadap pada resep di Apotek K24 Kemakmuran Depok dengan metode deskriptif menggunakan kuesioner yang diperoleh dari 96 responden.

### 1. Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

bisa dilihat apabila tingkatan kepuasan pengidap penderita tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas kerapihan, kebersihan, serta kenyamanan dalam ruangan tunggu hingga dengan kebersihan lingkungan di dekat ruangan tunggu di Apotek K24 Kemakmuran Depok merasa sangat puas dengan persentase sebesar 92,70%, perihal ini meyakinkan kalau kebersihan serta kerapihan petugas wajib dipertahankan.

### 2. Ukuran Kehandalan (Keandalan)

Dari 96 responden yang tidak responsif pada saat survei, hasilnya dapat dilihat dari hasil persentase sebesar 89,60% dimana nilai tersebut terhitung ke dalam kalangan sangat puas, banyaknya penderita yang merasa sangat puas pada ukuran keandalan. Hal ini tercermin ketika apoteker memberikan data obat, dosis obat dan petunjuk penyimpanan obat di apotek dengan baik dan cermat.

Hendak namun Di layanan penyimpanan obat, apoteker tidak boleh memberi tahu ketika ada banyak pasien.

### 3. Dimensi Jaminan (Assurance)

Pada dimensi jaminan diperoleh persentase sebesar 78,10% dengan golongan puas, pasien merasa puas dengan pelayanan apotek yang saya terima di Apotek K24 Kemakmuran Mengenai ada tidaknya jaminan bila terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. Menurut Kotler (2005) jaminan keamanan serta keyakinan dalam pelayanan hendak berakibat kepada tingkatan kepuasan konsumen. Berguna untuk apotek guna memberi pasien jaminan layanan yang memadai guna terhindar dari kelalaian.

### 4. Dimensi Kepedulian (Empathy)

Pada dimensi kepedulian, menurut Kotler (2005), dimensi kepedulian yakni attensi serta sikap kepedulian diberikan oleh petugas, tanpa memandang status sosial pasien. Attensi serta perilaku yang diberikan petugas kepada pasien ialah berhubungan dengan keramahan yang diberikan petugas kepada pasien sangatlah berarti. Dalam hal

ini dapat membuat pasien bersedia kembali datang ke Apotek tersebut.

Perlakuan yang baik pula bisa membuat pasien lebih taat serta ingin menjajaki apa yang diterangkan oleh petugas kefarmasian. Secara otomatis dimensi kepedulian ini pula dapat pengaruh dimensi yang lain. Pada tabel 6 di atas diketahui Kepuasan pasien dengan perawatan yang diberikan oleh staf kefarmasian dalam menerima resep hingga dengan atensi yang diberikan petugas apotek ke seluruh pasien di Apotek K24 Kemakmuran merasa sangat puas dengan persentase sebesar 80,20%.

##### 5. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada ukuran energi paham ini diperoleh hasil persentase yang sama dengan ukuran kepedulian ialah sebesar 82,30% dengan jenis sangat puas, dalam hal ini telah merasa sangat puas dengan pelayanan oleh Apoteker di apotek mengenai penyediaan data obat yang akurat. R. Aritonan (2005) melaporkan bila energi paham mencakup kemauan guna menolong penderita serta membagikan pelayanan dengan segera, tepat, serta akurat.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan di atas, kepuasan tertinggi adalah bukti fisik sebesar 87% dan yang terendah yaitu pada dimensi kepedulian dan daya tanggap yaitu sebesar 81%. Dari 96 responden yang menjawab kuesioner, rata-rata memberikan jawaban Dalam kategori sangat puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek K24 Kemakmuran Depok.

Kualitas pelayanan di Apotek K24 Kemakmuran Depok harus ditingkatkan lagi atau dipertahankan Agar pasien merasa benar-benar puas dengan pelayanan kefarmasian Apotek K24 Kemakmuran Depok. Kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam menjaga kepercayaan konsumen. Kepuasan pasien yang lebih tinggi berarti kepercayaan pasien yang lebih tinggi pada apotek K24 Kemakmuran Depok.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan:

- a. Dari hasil penyebaran kuesioner ke 96 pasien apotek K24 Kemakmuran Depok ada sebanyak 54 responden berjenis kelamin

wanita dan 42 responden berjenis kelamin pria, di mana 34,38% lebih banyak responden berusia 26-35 tahun dengan tingkat pendidikan tertinggi SMA/SMK sebanyak 59,38% dan yang sebagian besar responden pegawai swasta yaitu sebanyak 42,71% .

- b. Dari hasil tingkat kepuasan didapatkan perolehan hasil Dimensi, Bukti Fisik sebesar 92,70%, Dimensi Keandalan sebesar 89,60%, Dimensi Jaminan sebesar 78,10%, Dimensi Kepedulian sebesar 80,20%, dan Dimensi Daya Tanggap sebesar 81,30%.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S. (2010). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 7(01): pp. 46-52.
- [2] Depkes RI. (2009). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2008. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- [3] Depkes RI, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- [4] Hartono, 2003, Manajemen Apotek, Depot Informasi Obat, Jakarta Barat.
- [5] Handayani, R. S., Raharni, R., dan Gitawati, R. (2009). Persepsi Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Journal of Health Research*, 13(1): pp. 22-26.
- [6] Kotler, Philip, 1997, "Perencanaan Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian". Jakarta : Erlangga
- [7] Puspasari, H., Harida, S., dan Fitriyani, D. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang "DAGUSIBU" Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains*, 3(1): pp. 11-18.
- [8] Ruditya, A. N., dan Chalidyanto, D. (2015). Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat

Jalan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 3(2): pp. 108-117.

- [9] Sulistya, Y. A., Pramestutie, H. R., dan Sidharta, B. (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. Pharmaceutical Journal of Indonesia, 3(1): pp. 1-9.