

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI APOTEK KARUNIA SEHAT BARU UNGARAN**

**Naniek Widyaningrum 1<sup>1\*</sup>, Agustina Sawitri 2<sup>2</sup>, Nurita Indriani 3<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi profesi Apoteker, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia, 50112

<sup>2</sup> Apotek Karunia Sehat Baru, Jalan Jendral Sudirman No.81, Ungaran, Semarang, Indonesia, 50518

Korespondensi: Naniek@Unissula.ac.id

### **ABSTRAK**

Loyalitas pasien merupakan salah satu hal yang penting untuk keberlangsungan bisnis apotek yang dapat dipengaruhi oleh pelayanan apotek. Salah satu hal untuk meningkatkan loyalitas pasien adalah dengan memberikan pelayanan berbasis syariah. Pelayanan berbasis syariah mempunyai empat karakter yaitu *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah* dan *Insaniyyah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan syariah terhadap loyalitas pasien. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien di apotek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian berbasis syariah yang terdiri dari *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah* dan *Insaniyyah* berpengaruh positif dengan loyalitas pasien. *Rabbaniyyah* dan *Akhlaqiyyah* memiliki pengaruh yang signifikan 0,00 terhadap loyalitas pasien di apotek karunia sehat baru Ungaran.

Kata Kunci: Kualitas layanan farmasi, layanan syariah islam, loyalitas pasien

### **ABSTRACT**

*Patient loyalty is one of the things that is important for the sustainability of the pharmacy business which can be influenced by pharmacy services. One of the things to increase patient loyalty is to provide sharia-based services. Sharia-based services have four characters, namely Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah and Insaniyyah. This study aims to determine the benefits of sharia services and the effect of sharia services on patient loyalty. Data collection techniques by distributing questionnaires to patients at the pharmacy. The results of this study indicate that sharia-based pharmaceutical services consisting of Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah and Insaniyyah have a positive effect on patient loyalty. Rabbaniyyah and Akhlaqiyyah have a significant influence 0.00 on patient loyalty at the karunia sehat baru pharmacy in Ungaran.*

*Keywords: Quality of pharmaceutical services, Islamic sharia services, Patient Loyalty*

## PENDAHULUAN

Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian serta tempat praktik seorang apoteker untuk memberikan jaminan mutu pelayanan kefarmasian di apotek kepada pasien [1]. Di era globalisasi ini memberikan dampak terhadap tingginya tingkat persaingan apotek, hal tersebut disebabkan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat untuk membeli obat di apotek, banyaknya jumlah apoteker juga memberikan faktor pemicu karena peluang apoteker untuk membuka apotek sebagai tempat praktik. Secara tidak langsung mempersyaratkan adanya daya saing antar apotek demi mendapatkan jumlah pelanggan semaksimal mungkin dan memenangkan persaingan tersebut [2]. Untuk meningkatkan daya saing, bertahan disektor pelayanan kesehatan dan memenangkan persaingan apotek adalah dengan menciptakan kualitas layanan yang terbaik. Apotek harus berupaya meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus [3].

Kualitas pelayanan merupakan usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas terbaik dan memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap jasa atau layanan yang diberikan serta untuk memberikan rasa nyaman, menciptakan loyalitas pasien dan menimbulkan rasa kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa pelayanan. Dalam hal ini, menurut Solomon (1985) dalam Karyati (2006), perilaku pasien dapat dijadikan acuan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa layanan yang sama. Karena minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya pasien dalam penggunaan jasa pelayanan kefarmasian yang memberikan kesan kepuasan dan membekas selama menggunakan jasa pelayanan yang diberikan [4].

Dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Apotek karunia sehat baru ungaran yang merupakan salah satu apotek di ungaran yang dalam pelayanannya di terapkan prinsip-prinsip islami dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien. Apotek dalam pelayanannya berdasarkan prinsip syariah memiliki tantangan lebih besar karena pada kenyataan dalam memberikan pelayanan bersamaan dengan menjalankan prinsip-prinsip islamiah yang memiliki tanggungjawab yang lebih besar. Oleh karena itu, tidak hanya

bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan yang bermutu tetapi juga harus diimbangi dengan usaha dalam menjaga ibadah, akidah dan muamalah sesuai dengan aturan syariah yang berlaku.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan [5]. Kualitas pelayanan sangat berkaitan dimana apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan pasien akan meningkat [6]. Meningkatkan pelayanan berbasis syariah mampu memberikan kesan kepuasan, meningkatkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek karunia sehat baru sehingga dapat meningkatkan *outcome* penghasilan apotek. pelayanan kefarmasian merupakan salah satu penunjang kesehatan masyarakat umum dan dilihat dari sudut pandang syariah pelayanan harus memberikan tujuan dalam mensejahterakan dan mengutamakan kesehatan setiap individu. Dalam rangka menciptakan hal tersebut perlu adanya perbaikan pada sektor sarana prasarana, sumber daya manusia yang merupakan salah satu indikator yang membuat pasien memiliki sifat loyalitas yang hendaknya diimbangi dengan ketentuan syariah yang berlaku. [7] Penelitian sebelumnya menyampaikan bahwasanya terdapat hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan berbasis islamiah terhadap loyalitas pasien di apotek. [8] Hal serupa juga disampaikan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan kefarmasian dan berhubungan dengan penggunaan jasa pelayanan kesehatan adalah indikator yang biasanya digunakan untuk melihat kepuasan jasa pelayanan kefarmasian yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti berminat melakukan kajian tentang manfaat pelayanan syariah dan pengaruh pelayanan syariah terhadap loyalitas pasien di apotek karunia sehat baru ungaran.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah semua masyarakat ungaran ataupun luar daerah ungaran yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek karunia sehat baru. Sampel berupa pasien sebanyak 30 orang yang memenuhi kriteria inklusi di apotek karunia sehat baru.

Jumlah sampel yang diambil dipengaruhi oleh kesediaan responden untuk mengisi kuesioner. Menurut [9] minimal sampel yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu 30 sampel. Kriteria inklusi sebagai berikut:

- Usia 17-70 tahun
- Laki-laki atau perempuan
- Membeli obat di apotek
- Bersedia menjadi responden

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer dilakukan secara insidental selama 3 bulan dengan melakukan penyebaran kuesioner yang sifatnya tertutup kepada sejumlah sampel responden yang telah mengisi informed consent dan dianggap sudah memenuhi perwakilan seluruh populasi penelitian. Penelitian ini tidak menggunakan kajian etik karena tidak memberikan intervensi secara langsung kepada responden. Penetapan hipotesis berdasarkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan

syariah (X), dengan variabel loyalitas pasien (Y).

Dalam analisis jawaban dari responden digunakan skala Likert, pada skala tersebut terdapat lima kategori nilai yang dapat mewakili jawaban responden, berikut skala tersebut dimulai dari sangat tidak puas (STD) dengan angka 1, tidak puas (TP) menggunakan angka 2, Kurang puas (KP) menggunakan angka 3, Puas (P) dengan angka 4 dan sangat puas (SP) menggunakan angka 5.

### Identifikasi Variabel

Penelitian terdapat dua variabel yaitu variabel terikat atau dependent variable. variabel bebas atau *independent variable*. Pada variabel bebas memiliki sifat yang tidak memberi dampak pada variabel lain, tetapi sifatnya dapat berdampak pada variabel seperti *Rabbaniyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, *Insaniyyah*. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pasien. Berikut deskripsi kedua variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Table 1. Variabel, Dimensi, Indikator dan skala pengukuran loyalitas pasien

| Variabel pelayanan berbasis syariah (X) |   |                     |
|---|---|---------------------|
| Dimensi                                 | Indikator   | Pengukuran          |
| <i>Rabbaniyah</i> (X <sub>1</sub> )     | 1 apotek menganjurkan untuk memperbanyak dzikir dan berdo'a atas cobaan penyakit yang dihadapi                        | Skala likert 5 poin |
|   | 2 Apoteker mendorong pasien untuk membaca bismillah sebelum menggunakan obat  | Skala likert 5 poin |
|   | 3 Apoteker mengesahkan pasien bahwa Allah menurunkan penyakit berserta penawarnya                                     | Skala likert 5 poin |
|   | 4 Petugas apotek menganjurkan pasien untuk bersabar terhadap takdir Allah   | Skala likert 5 poin |
| <i>Akhlaqiyyah</i> (X <sub>2</sub> )    | 5 petugas apotek mengucapkan salam pada saat pelayanan  | Skala likert 5 poin |
|   | 6 Petugas apotek bersifat ramah dan penuh kasih sayang serta sopan santun sesuai dengan kode etik dan prinsip syariah | Skala likert 5 poin |
|   | 7 Petugas apotek memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat serta syaja'ah (berani)                                  | Skala likert 5 poin |
|   | 8 .Petugas apotek mendoakan pasien supaya cepat sembuh  | Skala likert 5 poin |
|   | 9 Petugas apotek dapat dipercaya (amanah)   | Skala likert 5 poin |
|   | 10 Petugas apotek berpenampilan rapi sesuai syariat islam   | Skala likert 5 poin |

|                               |   |                       |
|-------------------------------|---|-----------------------|
| <i>Waqi'iyah</i> ( $X_3$ )    | 11 Apotek memiliki fasilitas ibadah lengkap meliputi (tempat sholat dan tempat wudhu) yang bersih   | Skala likert 5 poin   |
|                               | 12 Petugas apotek memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti terkait nama, jumlah, dosis, cara penggunaan, aturan pakai, cara penyimpanan, efek samping | Skala likert 5 poin   |
|                               | 13 Adanya keterbukaan tarif/harga pelayanan   | "Skala likert 5 poin" |
| <i>Insaniyyah</i> ( $X_4$ )   | 14 Petugas apotek memberikan pelayanan sesuai dengan harapan serta dapat memenuhi kebutuhan pasien  | "Skala likert 5 poin" |
|                               | 15 Petugas apotek mendengarkan keluhan yang dialami pasien terkait penyakit yang di derita serta memberikan solusi serta konseling                                    | "Skala likert 5 poin" |
|                               | 16 Petugas apotek melakukan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial   | "Skala likert 5 poin" |
| Variabel loyalitas pasien (Y) |   |                       |
| Loyalitas (y)                 | 1 Apakah Anda akan datang ke apotek karunia sehat baru lagi, apabila suatu saat anda membutuhkan obat lagi?   | "Skala likert 5 poin" |
|                               | 2 Apakah anda akan menyarankan apotek karunia sehat baru kepada keluarga, teman, atau orang lain yang ingin membeli obat ?  | "Skala likert 5 poin" |
|                               | 3 Apoteker melakukan pelayanan sesuai prinsip-prinsip syariah   | "Skala likert 5 poin" |
|                               | 4 Apoteker memberikan pelayanan sesuai terhadap harapan pasien  | "Skala likert 5 poin" |

### Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai pertama adalah uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk memastikan bahwa presisi setiap item yang dipakai sebelum kuesioner digunakan secara luas yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Untuk menganalisis hubungan antara pelayanan kefarmasian berbasis syariah yang meliputi (*Rabbaniyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, *Insaniyyah*) tentang loyalitas pasien, menggunakan analisis persamaan linier berganda, model persamaanya sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + U \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Loyalitas pasien

$X_1$  = *Rabbaniyah*,

$X_2$  = *Akhlaqiyyah*

$X_3$  = *Waqi'iyah*

$X_4$  = *Insaniyyah*

$\beta_0$  = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Koefisien variabel

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Uji Validitas

Table 2. Uji Validitas Kuesioner pelayanan berbasis syariah

| Item pertanyaan | r hitung | Keterangan |
|-----------------|----------|------------|
| 1               | 0,463    | Valid      |
| 2               | 0,518    | Valid      |
| 3               | 0,593    | Valid      |
| 4               | 0,634    | Valid      |
| 5               | 0,686    | Valid      |
| 6               | 0,637    | Valid      |
| 7               | 0,518    | Valid      |
| 8               | 0,409    | Valid      |
| 9               | 0,475    | Valid      |
| 10              | 0,597    | Valid      |
| 11              | 0,734    | Valid      |
| 12              | 0,697    | Valid      |
| 13              | 0,865    | Valid      |
| 14              | 0,553    | Valid      |
| 15              | 0,597    | Valid      |
| 16              | 0,688    | Valid      |

Berdasarkan tabel 2, 16 item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner pelayanan berbasis syariah dinyatakan valid. Diketahui valid, apabila dari 16 item mendapatkan hasil  $r$  hitung lebih dari 0,361 sehingga bisa dilanjutkan untuk penelitian ini [10]. Dan untuk uji validitas pada kuesioner loyalitas pasien tersaji pada tabel berikut:

Table 3. Uji Validitas kuesioner Pelayanan syariah

| Item | r hitung | Keterangan |
|------|----------|------------|
| 1    | 0,754    | Valid      |
| 2    | 0,605    | Valid      |
| 3    | 0,575    | Valid      |
| 4    | 0,570    | Valid      |

Berdasarkan tabel 2, Didapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini karena didapatkan hasil  $r$  hitung  $>0,361$ , maka semua item yang terdapat pada kuesioner loyalitas pasien tersebut dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Table 4. Uji Reliabilitas

| Variabel          | Alpha | Keterangan |
|-------------------|-------|------------|
| Pelayanan syariah | 0,738 | reliabel   |
| Loyalits pasien   | 0,483 | reliabel   |

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwasanya uji reliabilitas kedua variabel tersebut memenuhi syarat dan dapat dikatakan reliabel karena nilai  $\alpha > 0,44$ . Sehingga kedua variabel tersebut dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini [10].

### Uji Regresi Linier Berganda

Table 5. Uji signifikansi simultan (Uji F)

| ANOVA |                |    |             |        |      |
|-------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig. |
| 1     | Regression     | 4  | 29,026      | 10,183 | ,000 |
|       | Residual       | 25 | 2,850       |        |      |
|       | Total          | 29 |             |        |      |

Dari tabel tersebut diketahui hasil  $F$  hitung yaitu 10,183 dan hasil  $F$  table adalah 3,72 oleh karna itu  $F_{hitung} > F_{table}$ , dengan syarat nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,10$ , sehingga analisis menggunakan model regresi dapat digunakan untuk melihat hubungan variabel pelayanan berbasis syariah terhadap loyalitas pasien di apotek karunia sehat baru. Kemudian, dapat melihat pengaruh dari pelayanan kefarmasian berbasis syariah terhadap loyalitas di apotek. Hasil uji regresi linier berganda tersaji pada tabel 6.

Table 6. Uji Regresi Linier Berganda

| model        | unstandardized coefficients |           | standardized coefficient | t      | sig. |
|--------------|-----------------------------|-----------|--------------------------|--------|------|
|              | b                           | std.error | beta                     |        |      |
| 1 (constant) | -9,308                      | 5,559     |                          | -1,674 | ,107 |
| x1           | ,660                        | ,111      | ,607                     | 4,678  | ,000 |
| x2           | ,345                        | ,119      | ,387                     | 2,905  | ,008 |
| x3           | ,479                        | ,201      | ,312                     | 2,383  | ,025 |
| x4           | ,042                        | ,246      | ,021                     | ,169   | ,867 |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan dengan membuat model persamaan regresi. Persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -9,308 + 0,660x_1 + 0,345x_2 + 0,479x_3 + 0,042x_4$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta (a): -9,308, nilai konstanta negatif yang menunjukkan bahwa nilai variabel dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka nilai *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyyah* akan semakin berkurang.

Koefisien b meliputi *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyyah* dimana koefisien variabel persepsi kompensasi menunjukkan positif artinya pengaruh terhadap loyalitas pasien terhadap apotek karunia sehat baru unguran. Penelitian [11] menunjukkan bahwa tingginya kepuasan responden yang dikaitkan dengan standar nilai-nilai syariah di apotek.

Nilai signifikansi *rabbaniyyah* dan *akhlaqiyyah* menunjukkan nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai pembanding sebesar 0,1 yang menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel pelayanan *rabbaniyyah* ( $X_1$ ) dan *akhlaqiyyah* ( $X_2$ ) terhadap variabel

loyalitas pasien (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian menurut [12] bahwa kualitas pelayanan berkaitan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien [13].

Table 7. Uji Signifikasi Parsial (Uji T)

| M<br>od<br>el | R    | R<br>Squar<br>e | Adjus<br>ted R<br>Squar<br>e | Std. Error of<br>the Estimate |
|---------------|------|-----------------|------------------------------|-------------------------------|
| 1             | ,787 | ,620            | ,559                         | 1,68833                       |

Pengaruh variabel bebas dan terikat ditunjukkan dengan nilai  $r$  yaitu senilai 0,787, koefisien korelasi tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara pelayanan terhadap prinsip-prinsip syariah dengan kepuasan pasien sebesar 78,7%. Selanjutnya untuk hasil koefisien determinasi senilai 0,620 yang artinya pelayanan yang berprinsip syariah berpengaruh kepada kepuasan pasien pada 62,0 % selebihnya 38,0% dipengaruhi terhadap faktor lain diluar model.

#### Tingkat loyalitas pasien di Apotek Karunia Sehat Baru Ungaran

| Nilai  | Kategori | frekuensi | %    |
|--------|----------|-----------|------|
| 81-100 | SL       | 14        | 46,6 |
| 71-80  | L        | 15        | 50   |
| 41-70  | KL       | 1         | 3,3  |
| 21-40  | T L      | 0         | 0    |
| 1-20   | STL      | 0         | 0    |
| Jumlah |          | 30        | 100  |

Pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa kategori pelayanan kefarmasian berbasis syariah dengan loyalitas pasien di apotek karunia sehat baru masuk kedalam kategori Loyal. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil jawaban sebanyak 15 responden (50%) tercantum dalam kategori loyal dan responden sebanyak 14 (46,6%) terdapat pada kategori sangat loyal dan terdapat 1 responden (3,3%) yang menjawab tidak loyal dari jumlah total responden sebanyak 30 pasien.

Selain itu hasil ini diperkuat oleh hasil dari penelitian [14] menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan menyebutkan bahwa salah satu faktor penentu loyalitas pasien adalah pelayanan yang berbasis islami.

Hasil ini juga sesuai anjuran dalam melibatkan nilai nilai syariah di segala aspek kehidupan salah satunya pelayanan kefarmasian. Sebagaimana firman Allah pada QS. Al-Jatsiyah: 18 Artinya : “*Kemudian Kami jadikan engkau (muhammad) mengikuti syariat (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syariah itu) dan janganlah engkau ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui*” (QS. Al-Jatsiyah: 18) [15].

#### KESIMPULAN

- 1) Pengaruh pelayanan berbasis syariah terhadap loyalitas pasien di apotek karunia sehat baru memberikan pengaruh kepada loyalitas pasien sebesar 62,0 % dengan nilai signifikansi  $0,00 > 0,1$
- 2) Koefisiensi konstanta bernilai negatif artinya jika skor variabel dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka skor *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyyah* akan semakin berkurang.
- 3) Koefisien  $b$  yang meliputi meliputi *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyyah* yang koefisien variabel Persepsi Kompensasi bernilai positif artinya pengaruh terhadap loyalitas pasien terhadap apotek karunia sehat baru ungaran.
- 4) Terdapat pengaruh yang signifikan pada indikator *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah* terhadap loyalitas pasien terhadap apotek karunia sehat baru ungaran.
- 5) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada indikator *waqi'iyah* dan *insaniyyah* terhadap loyalitas pasien terhadap apotek karunia sehat baru ungaran.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Dari peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam proses penelitian ini. Terutama kepada profesi apoteker Universitas Islam Sultan Agung Semarang atas bimbinganya dan Apotek Karunia Sehat Baru Ungaran sebagai tempat pengambilan data.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Peraturan Menteri Kesehatan. 2017. "Permenkes No. 9 tahun 2017 tentang Apotek,," Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- [2] M. P. Narendra. 2017. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KIMIA FARMA GATOT SUBROTO BANDUNG," vol. 5, no. 1, pp. 31–37.
- [3] K. Gunawan, F. Ekonomi, and U. Kristen Petra. 2011. "Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali) Sundring Pantja Djati".
- [4] E. Rustiyanto. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- [5] Amalia Yunia Rahmawati. 2020. "Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan apotek cabang pardasuka kecamatan limau" no. July, pp. 1–23.
- [6] A. Jeklin *et al.* 2016. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen apotek fathurrahman di kayuagung" *Corresp. Análisis*, vol. 5, no. 15018, pp. 1–23.
- [7] A. Caruana. 2002. *Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*. European Journal of Marketing.
- [8] A. Rifa'i. 2005. "Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Pengobat-an di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2004," Universitas Sumatera Utara.
- [9] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas. 2023. "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian," *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31.
- [10] M. Firdaus. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics version 26.0*. Riau. CV. DOTPLUS Publisher.
- [11] Fathnin et al. 2023. "Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah," *Indones. J. Med. Pharm. Sci.*, vol. 2, no. December 2022, pp. 2809–6576.
- [12] M. Abdurrouf and D. W. Puspitasari. 2017, "Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang," *J. Kesehat.*, vol. 8, no. 3, p. 435, doi: 10.26630/jk.v8i3.616.
- [13] H. Al Azri and S. R. Nio. 2019. "Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Annisa Di Lubuk Basung," *J. Ris. Psikol.*, vol. 000, pp. 1–12.
- [14] D. T. Utami, H. Ahmad, M. R. Hilmy, and A. Rumah. 2020. "Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit," *J. Hosp. Manag. ISSN*, vol. 3, no. 2, pp. 2615–8337.
- [15] Departemen Agama Republik Indonesia. 2017. "Al-Qur'an dan Terjemahnya,"