

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK IBNU SINA
PRINGSEWU**

***PROFILE OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL WITH DRUG
INFORMATION SERVICES AT IBNU SINA PRINGSEWU
PHARMACY***

Mahathir Farhan Muhammad*, Yovita Endah Lestari, Vania Amanda Samor

Program Studi Farmasi Universitas Malahayati

*Email Korespondensi: mynamefarhan30@gmail.com

ABSTRACT

The pharmacy is a health-care facilities that contributes to the community's overall health. Aside from that, it is a place where pharmacists perform pharmaceutical practice including performing responsible drug information services (PIO). This study was done observationally using cross-sectional method involving 100 participants that visited Apotek Ibnu Sina Pringsewu. The level of consumer satisfaction as well as its correlation with consumer demographic characteristic was measured using questionnaire with 12 questions available; validated and reliability-tested all using SPSS 24. Based on the results, it was discovered that the average level of consumer satisfaction regarding drug information services at Apotek Ibnu Sina Pringsewu was very satisfied with a percentage of 80-86%, and that there is no correlation between the demographic characteristic (age, occupation, sex and education) of consumers on the average level of satisfaction on drug information service at Apotek Ibnu Sina Pringsewu.

Keywords: satisfaction level, pharmacy, drug information service

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian, salah satunya melakukan Pelayanan Informasi Obat. Penelitian ini dilakukan secara observasional dengan menggunakan metode cross-sectional yang melibatkan 100 partisipan yang berkunjung ke Apotek Ibnu Sina Pringsewu. Tingkat kepuasan konsumen serta korelasinya dengan karakteristik demografi konsumen diukur menggunakan kuesioner dengan 12 pertanyaan yang tersedia; divalidasi dan diuji reliabilitas menggunakan SPSS 24. Berdasarkan hasil diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Ibnu Sina Pringsewu adalah sangat puas dengan persentase 80-86%, dan diketahui tidak terdapat hubungan antara karakteristik demografi (umur, pekerjaan, jenis kelamin dan pendidikan) konsumen terhadap rata-rata tingkat kepuasan pelayanan informasi obat di Apotek Ibnu Sina Pringsewu.

Kata kunci : tingkat kepuasan, apotek, pelayanan informasi obat

PENDAHULUAN

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmono, 2010). Dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, apoteker wajib mempraktikkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum untuk tenaga kefarmasian, serta melindungi penderita serta warga dari pemakaian obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan penderita atau warga (Islamiyah, 2022).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan tanggung jawab apoteker kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Menurut Sugihantoro (2021), pelayanan kefarmasian merupakan bentuk nyata dari pelayanan kesehatan yang terdapat di apotek yang berguna demi meningkatkan kualitas hidup pasien maupun kepuasan pasien. Menurut Apriansyah (2017),

pelayanan informasi obat merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada konsumen yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian. Pengambilan data dengan mendatangi langsung ke apotek kemudian membagikan kuesioner kepada konsumen yang sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah ditentukan. Penelitian ini dilakukan di Apotek Ibnu Sina Pringsewu dan dilaksanakan pada bulan Januari 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen atau keluarga konsumen yang membeli obat resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Ibnu Sina Pringsewu.

Sampel

Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah konsumen atau keluarga konsumen yang

mengunjungi Apotek Ibnu Sina Pringsewu yang memenuhi kriteria inklusi. Menurut Lemeshow (1997), *sampling* atau penentuan sampel adalah proses pemilihan sebagian dari jumlah total unit yang diteliti agar dapat digambarkan kesimpulan secara keseluruhan tentang seluruh bagian unit. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$n = \frac{z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel minimal

z : nilai baku distribusi normal ada koefisien/derajat kepercayaan yang diinginkan 95% yaitu sebesar 1,96.

p : proporsi konsumen.

d : tingkat presisi/deviasi yang dipilih adalah penyimpangan 5%. Dengan menetapkan $Z=1,96$; $p=0,5$ dan $d=0,01$. Hasil perhitungannya sebagai berikut

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas total sampel yang diperlukan adalah sejumlah minimal 96 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam kuesioner dimana pertanyaan menggunakan skala likert yaitu dilakukan menggunakan *rating scale* dengan skor 1 sampai

5, yaitu skor 5 = sangat puas, skor 4 = puas, skor 3 = cukup puas, skor 2 = tidak puas, skor 1 = sangat tidak puas. Penilaian skala likert dilakukan dengan cara menghitung terlebih dahulu total keseluruhan jumlah konsumen yang memilih dengan skor jawaban dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor Likert} = T \times P_n$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 1 hasil perhitungan untuk kuesioner nomor 1 tentang petugas memberikan informasi tentang nama obat didapat hasil konsumen yang merasa cukup puas sebanyak 22 orang dan yang puas sebanyak 29 orang kemudian yang merasa sangat puas sebanyak 49 orang. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang nama obat sebesar 85% yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Hasil kuisisioner nomor 2 pada Gambar 1 tentang petugas memberikan informasi tentang dosis atau cara pemakaian obat yang benar didapat hasil yang merasa cukup puas 17 orang kemudian 40

orang merasa puas dan 43 orang sangat puas sehingga dapat disimpulkan bahwa masih ada konsumen yang merasa cukup puas karena kurangnya petugas dalam memberikan informasi dosis dan cara pemakaian obat yang benar. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang dosis atau cara pemakaian obat yang benar sebesar 85% yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Hasil kuesioner nomor 3 pada Gambar 1 tentang petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat didapatkan hasil konsumen yang merasa cukup puas 24 orang dan merasa puas sebanyak 48 orang kemudian sebanyak 28 orang memilih sangat puas sehingga dapat disimpulkan dari kuisisioner nomor 3 konsumen merasa puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang kegunaan obat sebesar 81% yang dapat dilihat pada Gambar 2 Hasil kuesioner nomor 4 pada Gambar 1 tentang petugas memberikan informasi tentang efek samping obat sebanyak 21 orang merasa cukup puas dan 54 orang merasa puas kemudian 25 orang merasa sangat puas pada kuesioner nomor 4 sebagian besar memilih puas

sehingga dapat disimpulkan masih ada konsumen yang merasa cukup puas hal ini dikarenakan banyaknya konsumen sehingga petugas tidak sempat memberikan informasi mengenai efek samping obat secara lengkap dan akurat. Pemberian informasi tentang efek samping obat untuk membantu konsumen bisa lebih waspada terhadap potensi efek samping yang mungkin terjadi dari obat yang dikonsumsi. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang efek samping obat sebesar 81% yang dapat dilihat pada Gambar 2. Menurut Keban dkk. (2013), kurangnya informasi mengenai efek samping obat dapat menyebabkan ketidak patuhan konsumen untuk minum obat. Pemberian informasi mengenai efek samping obat harus lebih hati-hati, karena jangan sampai informasi yang diberikan menimbulkan ketakutan dan kekhawatiran konsumen untuk mengkonsumsi obat tersebut.

Pada kuisisioner nomor 5 pada tentang makanan/minuman/obat-obatan yang harus dihindari selama konsumsi obat sebanyak 14 orang merasa cukup puas dan 64 orang merasa puas kemudian 20 orang merasa sangat puas sehingga dapat disimpulkan kuesioner no 5

konsumen masih ada yang merasa cukup puas. Pada kuisisioner nomor 6 pada Gambar 1 tentang petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar 16 orang memilih cukup puas, 50 orang memilih puas dan 32 orang memilih sangat puas sehingga dapat disimpulkan masih ada konsumen yang merasa cukup puas pada kuesioner nomor 6). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar sebesar 82% yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Sedangkan pada kusioner nomor 7 pada Gambar 1 tentang petugas memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan selama mengkonsumsi obat, konsumen merasa cukup puas sebanyak 22 orang 36 orang merasa puas 42 orang memilih sangat puas, sehingga pada kuesioner nomor 7 sebagian memilih puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang petugas memberikan informasi tentang hal-hal yang harus diperhatikan selama mengkonsumsi obat sebesar 84% yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Hasil kuesioner nomor 8 pada

tentang petugas memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami konsumen merasa cukup puas dengan 15 orang, 39 orang memilih puas, 46 orang memilih sangat puas dapat disimpulkan bahwa kuesioner nomor 8 sebagian besar memilih sangat puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang petugas tentang petugas memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dipahami sebesar 86% yang dapat dilihat pada gambar 2. Pentingnya pertanyaan ini ditanyakan karena faktor pelayanan informasi obat dapat dinilai dari petugas yang memberi informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti. Menurut Helni (2015), bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan konsumen tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek, pemberian informasi ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek. Hal ini sesuai dengan penelitian Dianita dan Latifah (2017), bahwa 84% responden puas dengan pemberian informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Pentingnya keramahan

petugas untuk diteliti dikarenakan baik atau buruknya suatu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari sikap petugas apotek. Pelayanan kesehatan akan dinilai baik apabila petugasnya ramah, mudah tersenyum, selalu menyapa, memberikan salam, berkomunikasi dengan baik, memberi solusi terhadap keluhan pasien, serta siap membantu pasien dengan baik dan sabar. Sebaliknya apabila pelayanan kesehatan dinilai kurang baik karena petugas yang kurang sabar, kasar, serta berbicara yang kurang sopan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa apoteker harus mampu berkomunikasi yang baik dengan pasien (Permenkes, 2016).

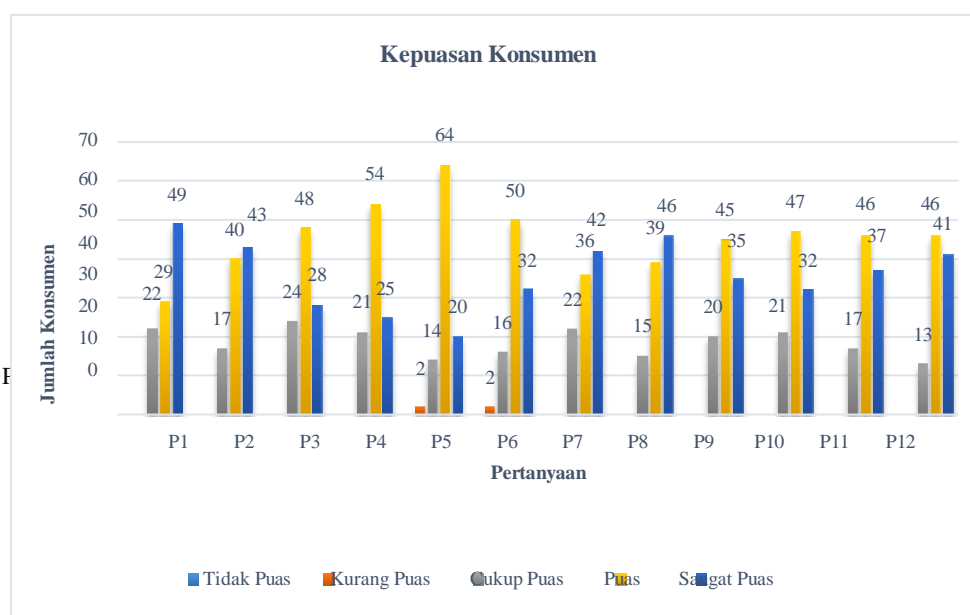
Hasil kuesioner nomor 9 pada Gambar 1 tentang dalam memberikan pelayanan informasi obat petugas bersikap ramah dan sopan 20 orang merasa cukup puas, 45 orang merasa puas 35 orang memilih sangat puas dapat disimpulkan sebagian besar memilih puas. Menurut Mowen dan Michael (2002), menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah interaksi pegawai. Interaksi pegawai ini dapat berupa pelayanan yang baik seperti keramahan, sikap hormat dan

empati yang ditunjukkan oleh masyarakat yang memberi jasa atau barang. Keramahan maupun sikap hormat sendiri dapat berupa memberikan sikap yang bersikap ramah, senyum, sapa, dan salam. Hal ini sesuai dengan penelitian Akhmad dkk. (2019), menyatakan bahwa 87,4% responden merasa puas dengan petugas apotek selalu murah senyum dan ramah serta 80,9% responden merasa puas dengan petugas apotek selalu menyapa. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang dalam memberikan pelayanan informasi obat petugas bersikap ramah dan sopan sebesar 83% yang dapat dilihat pada Gambar 2.

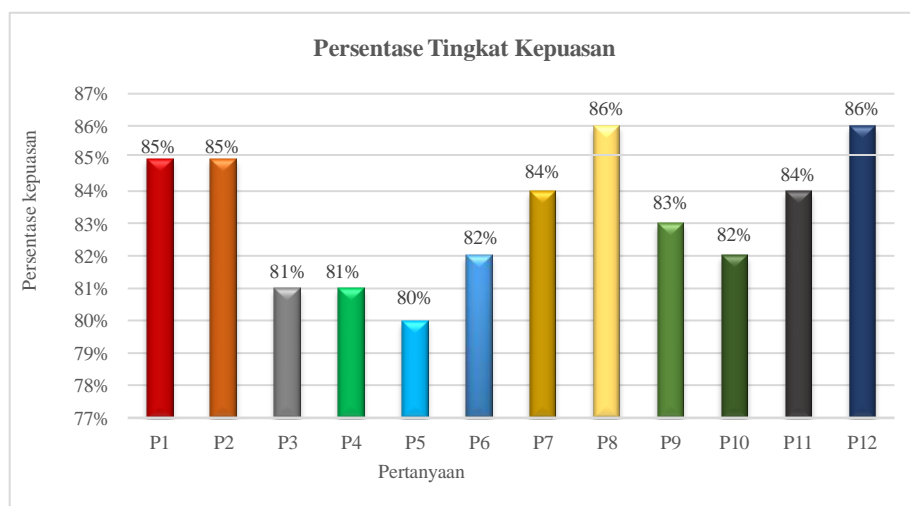
Hasil kuesioner nomor 10 pada Gambar 1 tentang pelayanan informasi obat diberikan oleh petugas yang berkompeten sebanyak 21 orang merasa cukup puas 47 orang merasa puas 32 orang merasa sangat puas sehingga disimpulkan sebagian besar memilih puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang pelayanan informasi obat diberikan oleh petugas yang berkompeten sebesar 82% yang dapat dilihat pada gambar 2 dan pada kuesioner nomor 11 pada Gambar 1 tentang

petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebanyak 17 orang memilih cukup puas 46 memilih puas 37 memilih sangat puas sehingga dapat disimpulkan kuesioner nomor 11 sebagian besar memilih puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 84% yang dapat dilihat pada Gambar 2. Pada kuesioner nomor 12 pada Gambar 1 petugas farmasi memberikan informasi tentang kontraindikasi obat/kondisi yang

membuat pengobatan tidak disarankan sebanyak 13 orang memilih cukup puas 46 memilih puas 41 memilih sangat puas sehingga dapat disimpulkan kuesioner nomor 12 sebagian besar memilih puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan informasi tentang petugas farmasi memberikan informasi tentang kontraindikasi obat/kondisi yang membuat pengobatan tidak disarankan sebesar 86% yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Konsumen



Gambar 2. Persentase Kepuasan Konsumen

Tabel 1. Hubungan Karakteristik Konsumen dengan Kepuasan PIO

Variabel Dependen	Variabel Independen	Nilai <i>p</i> -value (0,05)	Sig > 0.05
Tingkat Kepuasan	Jenis Kelamin	0,728	
	Usia	0,635	
	17-25 vs 26-45		0,888
	26-45 vs 46-60		0,393
	17-25 vs 46=60		0,500
	Pendidikan	0,362	
	SD-SMP vs SMA		0,229
	SD-SMP vs D3-S1		0,140
	SMA vs D3-S1		0,676
	Pekerjaan	0,249	
	Swasta vs ASN		0,484
	Swasta vs Lainnya		0,132
ASN vs Lainnya		1.000	

Analisis hubungan antara karakter konsumen terhadap pelayanan informasi obat dilakukan dengan uji berbeda yaitu Mann Whitney dan Chi-square yang dapat dilihat pada Tabel 4.8 Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square diperoleh nilai $p=0,728$ ($p>0,05$) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna antara karakteristik jenis kelamin terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini sejalan dengan Faridawaty (2019)

dan Fitriyana (2015) yang menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan konsumen dengan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan di Puskesmas Sentosa Baru karena laki-laki maupun perempuan relatif sama dalam hal merasakan kepuasan terhadap pelayanan (Faridawaty, 2019; Fitriyana, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin tidak mempengaruhi

skor kepuasan.

Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square yang dilakukan peneliti untuk mengetahui hubungan usia dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai $p=0,635$ ($p>0,05$) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna antara usia dengan tingkat kepuasan konsumen kemudian dilanjutkan dengan uji Mann Whitney antara usia 17-25 tahun vs 26-45 tahun diperoleh nilai $asympt=0,888$, kemudian usia 26-45 tahun vs 46-60 tahun diperoleh nilai $asympt=0,393$ dan usia 17-25 vs 46-60 tahun diperoleh nilai $asympt=0,5000$, secara keseluruhan didapatkan nilai $asympt. sig > 0,05$, Hasil ini sejalan dengan Budiman dkk. (2010), yang menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan pasien dengan karakteristik usia. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik umur tidak mempengaruhi skor kepuasan.

Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square yang dilakukan peneliti untuk mengetahui hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai $p=0,362$ ($p>0,05$) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan konsumen

kemudian dilanjutkan dengan uji Mann Whitney pada tingkat pendidikan SD-SMP vs SMA diperoleh nilai $asympt=0,229$ kemudian SD-SMP vs D3-S1 diperoleh nilai $asympt=0,140$ dan SMA vs D3-S1 diperoleh nilai $asympt=0,676$ secara keseluruhan didapatkan nilai $asympt. sig > 0,05$, Hasil ini sejalan dengan Rosyidta (2023), yang menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan pasien dengan karakteristik pendidikan pada tingkat literasi keuangan antara Generasi Z dan Millenial dengan nilai $p=0,827$. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik jenis pendidikan tidak mempengaruhi skor kepuasan.

Berdasarkan hasil uji statistik Chi-square diperoleh nilai $p=0,249$ ($p>0,05$) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan konsumen yang tidak bekerja dengan konsumen yang bekerja kemudian dilanjutkan dengan uji Mann Whitney pada pekerjaan swasta vs ASN diperoleh nilai $asympt=0,484$ kemudian swasta vs lainnya diperoleh nilai $asympt=0,132$ dan ASN vs lainnya diperoleh nilai $asympt=1,000$ secara keseluruhan didapatkan nilai $asympt. sig > 0,05$, Hal ini menunjukkan bahwa

karakteristik jenis pendidikan tidak mempengaruhi skor kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitriyana (2015) yang menunjukkan tidak adanya hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tuminting dengan nilai $p=0,435$ ($p>0,05$), namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Stefan (2014) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara pasien yang bekerja dengan tidak bekerja karena pasien yang tidak bekerja cenderung lebih puas dibandingkan pasien yang bekerja.

Penilaian seseorang yang bekerja terhadap suatu pelayanan akan lebih baik dari pada seseorang yang tidak bekerja karena pekerjaan seseorang mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga seseorang yang berlatar belakang pekerja memungkinkan mendapatkan informasi mengenai produk yang lebih baik dan memiliki tuntutan terhadap produk yang diterima dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan yang ada (Ruditya,2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan :

1. Tingkat kepuasan konsumen

terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Ibnu Sina Pringsewu rata-rata sangat puas dengan presentase 80-86%

2. Tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara skor rata-rata kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan informasi obat di Apotek Ibnu Sina Pringsewu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A.D. dkk. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. 2(1): 86-98.
- Apriansyah, A. 2017. Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan. [*Skripsi*]. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Biyanda, E. dkk. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *JKM: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 5(4): 33-42.
- Budiman. Dkk. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. [*Tesis*]. Jakarta: Program Manajemen Universitas Terbuka.
- Dianita P.S., Latifah E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap

- Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. 3(2): 19-23.
- Faridawaty L., Mandike G., Dwi. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Dunia Farmasi*. 3(2): 52-60.
- Fitriyana R., Angel J. M., Jane, 2015. Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. [Skripsi]. Manado: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Hartini YS, Sulasmono. 2010. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Sleman, <http://www.ikatanapotekerindonesia.net/artikel/pharmaceutical-update/pharmaceutical-teknologi> [30 Januari 2023].
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora*. 17(2): 1-8.
- Islamiyah I. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Apotek K-24 Gubug. [Skripsi]. Semarang: Universitas Ngudi Waluyo.
- Keban dkk. 2013. Evaluasi Hasil Edukasi Farmasi pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 11: 45-52.
- Lemesshow, Hosmer D., Klar J., Lwanga S. 1997. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. John Willey and Sons.
- Mowen, JC, Michael, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nathalia D.D., Hasan D. 2017. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Perbandingan Antara Sistem TMH Dengan Sistem Mandiri Inhealth. *Jurnal Media Farmasi*. 14(1): 77-90.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ruditya AN, Chalidyanto D. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol 2: 2.
- Rosyidta AP, 2023. Analisis Komparatif Literasi Keuangan Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif* Vol 8:2.
- Stefan, M. M., Redjeki, S., Susilo, W. H. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. [Artikel Ilmiah]. Jakarta: Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sintcarolus.
- Sugihantoro H., Syahrir A. 2021. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*. 6(1): 52-65.

Yuyun Y. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 10(2):39-48.