



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN BERBASIS SYARIAH DI APOTEK MARGAHUSADA  
SEMARANG**

*Overview of Patient Satisfaction with Sharia-Based Pharmaceutical Services at  
Margahusada Pharmacy Semarang*

Atma Rulin Dewi N<sup>1</sup>, Visi Ashari Anhar<sup>2</sup>, Sri Rahayuni<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Fakultas Farmasi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

<sup>2</sup>Apotek Margahusada, Semarang

Email: Srirahayuni300600@gmail.com

**Abstract**

Pharmaceutical services have an important role in health efforts to eliminate symptoms of a disease, prevent disease, and can cure disease, conversely, less than optimal pharmaceutical services can cause harm to patients. Patient satisfaction is a product if consumed can provide what the patient needs, wants and hopes can all be fulfilled after consuming the product. Service quality has five dimensions, the five dimensions are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Therefore, the results obtained can provide consumer satisfaction and have an impact on consumer or patient trust in that place and have an impact on repeat purchases, loyalty and positive effects. Based on the results of the study regarding the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Margahusada Semarang Pharmacy, it can be concluded that in general patients are satisfied with the services provided by pharmacists. This is indicated by the results of the percentage of respondents who stated that they were satisfied by 18.7% and very satisfied by 14.7%, which when combined shows that 33.4% of respondents have a positive level of satisfaction with pharmaceutical services. Meanwhile, only 2.6% of respondents expressed dissatisfaction with the service received.

**Keywords:** Pharmacy, Patient Satisfaction, Sharia

**Abstrak**

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan penting dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit, sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Kepuasan pasien adalah suatu produk jika dikonsumsi dapat memberikan apa yang pasien butuhkan, inginkan dan harapan dapat semua terpenuhi setelah mengkonsumsi produk tersebut. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, kelima dimensi itu adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh dapat memberikan kepuasan konsumen dan berdampak pada kepercayaan konsumen atau pasien di tempat tersebut dan berdampak dapat melakukan pembelian berulang, loyalitas dan efek yang positif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Margahusada Semarang, dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Hal ini ditunjukkan dengan hasil presentase responden yang menyatakan puas sebesar 18,7% dan sangat puas sebesar 14,7%, yang jika digabungkan menunjukkan bahwa sebesar 33,4% responden memiliki tingkat kepuasan yang positif terhadap pelayanan kefarmasian. Sementara itu, hanya 2,6% responden yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

**Kata Kunci:** Apotek, Kepuasan Pasien, Syariah

## PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. Pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi farmasi dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien atau *patient safety* (Permenkes, 2014).

Kepuasan pasien adalah suatu produk jika dikonsumsi dapat memberikan apa yang pasien butuhkan, inginkan dan harapan dapat semua terpenuhi setelah mengkonsumsi produk tersebut. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, kelima dimensi itu adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh dapat memberikan kepuasan konsumen dan berdampak pada kepercayaan konsumen atau pasien di tempat tersebut dan berdampak dapat melakukan pembelian berulang, loyalitas dan efek yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Margahusada Semarang berbasis nilai-nilai syari'ah.

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. Kualitas yang diberikan dalam pelayanan sangat menentukan terhadap kepuasan konsumen. Pemberian pelayanan kepada konsumen harus dengan profesional, teliti, jujur, sopan santun, amanah, cerdas dan terampil. Hal ini terkandung dalam Al-Qur'an surah Al – Bayyinah 98:7

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya “Sungguh, orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk”

Ayat diatas menjelaskan bahwa, apabila seseorang melakukan suatu

pekerjaan hendaklah bekerja dengan baik, sehingga dari ayat tersebut dapat disimpulkan, pelayanan yang diberikan kepada konsumen haruslah pelayanan yang terbaik yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen serta manfaat yang diinginkan tercapai. Islam menekankan suatu pelayanan yang berkualitas dan maksimal adalah pekerjaan yang dijalankan untuk seseorang dapat memberikan rasa puas. Rasa puas yang muncul dapat memberikan dampak yang baik dan akan terbentuknya hubungan yang baik dan harmonis serta akan meningkatkan rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak (Al-Azri., H & Nio, S. R, 2019).

Keberhasilan dalam melakukan standar pelayanan kefarmasian bisa dilihat dengan cara melakukan survei kepuasan kepada pasien atau konsumen di apotek . Pengukuran kepuasan pasien tersebut bertujuan untuk mengetahui nilai harapan dan jasa yang diterima pasien menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*). Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan lima dimensi jasa yaitu Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Keramahan (*empathy*), dan Bukti Nyata (*tangible*) (Yanti, 2019).

Penelitian yang dilakukan Widyaningrum dkk, menyampaikan bahwasannya terdapat hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan berbasis syari'ah terhadap loyalitas pasien di apotek. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien dan mengkaji manfaat pelayanan kefarmasian syari'ah dan pengaruh pelayanan kefarmasian syari'ah terhadap kualitas pelayanan di Apotek Margahusada Semarang berbasis syari'ah

## **METODE**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan pengumpulan data prospektif. Penelitian dilakukan di Apotek Margahusada. Subjek penelitian ini adalah seluruh konsumen Apotek Margahusada Semarang dengan teknik sampling purposive sampling, jumlah sampel yang akan diambil adalah 36 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Margahusada Semarang, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat pada bulan Februari 2025 di Apotek Margahusada Semarang. Kriteria inklusi adalah pasien yang menyatakan bersedia menjawab kuesioner, usia 17-70 tahun, laki-laki atau perempuan, semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Margahusada. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia mengisi kuisisioner.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan pembelian obat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek Margahusada Semarang. Variabel teikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berbasis syariah di Apotek Margahusada Semarang.

Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif, data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan software Excel untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kefarmasian berbasis syari'ah oleh pasien tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker atau petugas apotek di Apotek Margahusada Semarang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yang mendapat pelayanan

di Apotek Marga Husada berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang atau 23% sedangkan responden laki-laki sebanyak 13 orang atau 13 %. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden Perempuan lebih banyak dalam penelitian ini karena Perempuan lebih mudah mengalami stress secara emosional dan ketegangan, dibandingkan dengan laki-laki yang biasanya lebih dapat mengendalikan dan mengatur keadaan emosionalnya (Widiawati dkk., 2021).

Responden dengan usia 18-30 tahun merupakan responden dengan kelompok umur terbanyak dengan presentase 16%. Menurut Potter dan Perry (2005) mengatakan bahwa usia yang sudah mencapai dewasa muda (18-30) ialah periode Dimana dapat mencapai kestabilan dalam menyikapi suatu permasalahan. Pada usia tersebut merupakan usia produktif dimana seseorang cenderung mengupayakan untuk menjaga kondisi kesehatannya. Sedangkan responden dengan kelompok usia terendah adalah usia >50 tahun dengan pasien sebanyak 5 orang dengan persentase 5%. Penyebab hal tersebut dikarenakan pasien dengan rentang usia tersebut termasuk golongan usia produktif yang memiliki resiko terkena penyakit dari pekerjaan dan lemahnya imunitas tubuh (Benita, Z, dkk, 2023).

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa responden yang Sudah berkunjung dan mendapatkan pelayanan kefarmasian lebih dari 5 kali sebanyak 21 orang atau 21 %, sedangkan dibuktikan dengan hasil penelitian ini bahwa kunjungan responden ke apotek margahusada baru pertama kali dengan hasil terendah yakni 5 orang responden atau 5%. Hal ini sesuai dengan penelitian Ismail (2018), yang menyebutkan bahwa pasien dengan rata-rata kunjungan ke apotek sudah lebih dari 5 kali dengan presentase 38,89% sehingga kedatangan pasien kembali ke apotek cukup besar.

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga Kesehatan lainnya ditempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri (Nursalam, 2017).

Menurut Kotler 2016 mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil pelayanan yang diberikan. Kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman. Kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu Perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan.

Analisa data Kepuasan Pasien yaitu memakai analisis data naratif dimana data dianalisa menggunakan gambaran secara rinci menurut fenomena yg terdapat pada Apotek Margahusada Semarang. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 36 responden, ditemukan bahwa, dari pernyataan kuesioner mengenai “Apoteker yang bertugas memperkenalkan diri dan mengucapkan salam (‘Assalamu’alaikum Wr. Wb’)”, sebanyak 19 responden merasa puas, 16 responden sangat puas, dan hanya 1 responden yang menyatakan tidak puas. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas telah menyampaikan salam dan memperkenalkan

diri saat melakukan konseling. Tindakan ini sejalan dengan nilai-nilai dalam ajaran Islam yang menganjurkan penyampaian salam sebagai bentuk doa dan penghormatan. Sebagaimana disebutkan dalam hadits riwayat Abu Dawud dan Tirmidzi, “Sesungguhnya orang yang paling utama di sisi Allah adalah mereka yang terlebih dahulu mengucapkan salam.”

Pada pernyataan mengenai “Menanyakan kepada pasien apakah memiliki waktu untuk menerima penjelasan tentang obat serta menjelaskan tujuan dari konseling”, sebanyak 19 responden menyatakan puas, 17 responden sangat puas, dan tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tenaga farmasi di Apotek Margahusada telah melaksanakan pemberian informasi obat secara baik dan komunikatif kepada pasien.

Dalam pernyataan mengenai “Mengajukan three prime questions kepada pasien atau keluarganya”, sebanyak 23 responden menyatakan sangat puas, 12 responden puas, dan hanya 1 responden yang menyatakan tidak puas. Penerapan tiga pertanyaan utama saat sesi konseling bertujuan untuk menghindari penyampaian informasi yang dapat bertentangan dengan penjelasan sebelumnya, sehingga kepercayaan pasien terhadap kompetensi dokter maupun apoteker tetap terjaga. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kondisi pasien (Yoga et al., 2019).

Terkait pernyataan “Apoteker menanyakan kepada pasien mengenai adanya riwayat alergi, baik terhadap obat maupun makanan”, sebanyak 25 responden merasa puas, 10 responden menyatakan sangat puas, dan hanya 1 responden yang merasa tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa apoteker di Apotek Margahusada Semarang telah menjalankan proses konseling dengan menanyakan riwayat alergi sebagai bagian dari prosedur pelayanan farmasi yang baik.

Pada pernyataan “Apoteker menyampaikan anjuran memulai minum obat dengan bacaan ‘Bismillahirrahmanirrahim’, serta memberikan informasi mengenai nama obat, aturan pakai, cara penggunaan, jadwal konsumsi, dan cara penyimpanannya”, sebanyak 20 responden menyatakan puas, 14 responden sangat puas, dan 2 responden menyatakan tidak puas. Hal ini mencerminkan bahwa apoteker telah menyampaikan informasi penggunaan obat secara menyeluruh. Dalam perspektif Islam, kepatuhan terhadap aturan juga menjadi hal yang ditekankan, sebagaimana dijelaskan dalam hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari, Muslim, dan Abu Daud tentang pentingnya menaati aturan.

Terkait pernyataan “Apoteker memberikan penjelasan mengenai efek samping obat serta hal-hal yang perlu dihindari selama penggunaan obat”, sebanyak 20 responden menyatakan puas, 11 responden sangat puas, dan 5 responden menyatakan tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa telah menerima informasi yang memadai mengenai potensi risiko penggunaan obat. Dalam Islam, pentingnya menjaga dan melindungi kehidupan manusia sangat ditekankan, sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur’an surat Al-Maidah ayat 32. Oleh karena itu, peran apoteker dalam memberikan edukasi obat menjadi bagian dari upaya menjaga keselamatan dan kesehatan pasien sesuai dengan nilai-nilai agama.

Pernyataan “Apoteker yang bertugas memberi kesempatan pasien untuk bertanya tentang pengobatannya”, Sebanyak 20 responden menyatakan puas

terhadap peran apoteker dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengajukan pertanyaan seputar pengobatan yang diterima. Selain itu, terdapat 12 responden yang merasa sangat puas, sementara hanya 4 orang yang mengaku tidak puas. Data ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien menilai positif layanan konseling yang diberikan oleh apoteker di Apotek Margahusada.

Pernyataan “Apoteker yang bertugas memastikan pasien memahami semua informasi yang diberikan dengan meminta pasien mengulang kembali informasi yang diberikan/validasi ulang”, Sebanyak 20 responden merasa sangat puas terhadap upaya apoteker dalam memastikan pemahaman pasien melalui permintaan untuk mengulang kembali informasi yang telah disampaikan. Selain itu, 10 responden menyatakan puas, sementara 6 responden menyatakan ketidakpuasan. Hal ini menegaskan pentingnya proses validasi ulang guna memastikan bahwa pasien benar-benar memahami informasi penting terkait penggunaan obat, seperti aturan pakai, dosis, cara penyimpanan, dan aspek lain yang relevan.

Pernyataan “Apoteker memberikan motivasi menggunakan ayat Al-Qur’an serta mendoakan pasien agar segera sembuh”, Sebanyak 20 responden menyatakan puas terhadap tindakan apoteker. Sementara itu, 12 responden merasa sangat puas dan 4 lainnya menyatakan tidak puas. Doa yang dipanjatkan dengan tulus dan penuh keyakinan kepada Tuhan Yang Maha Esa diyakini dapat memberikan kekuatan batin dan mendukung proses kesembuhan pasien dari berbagai jenis penyakit yang mereka alami.

Pernyataan “Apoteker menutup konseling dengan serta berterima kasih” Sebanyak 22 responden merasa puas dengan cara apoteker menutup sesi konseling menggunakan salam “Wassalamualaikum Wr. Wb.” disertai ucapan terima kasih, sementara 12 responden sangat puas dan 2 responden tidak puas. Pengucapan salam dan rasa terima kasih tersebut bertujuan untuk memohon keselamatan, rahmat, dan keberkahan dari Allah SWT. Pelaksanaan konseling ini berlandaskan prinsip syariah dengan maksud meningkatkan pengetahuan pasien, menyampaikan informasi obat secara jelas, serta membantu mengatasi masalah yang dialami pasien. Dalam penelitian ini, konseling farmasi diberikan oleh apoteker yang memiliki wewenang resmi untuk menyampaikan materi konseling kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Margabusada Semarang cenderung positif. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebesar 18,7%, dan 14,7% responden menyatakan sangat puas. Artinya, total tingkat kepuasan pasien mencapai 33,4%. Sementara itu, hanya 2,6% responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek tersebut sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mencerminkan bahwa apoteker memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan informatif dalam proses pelayanan obat dan konseling kepada pasien.

Selain itu, hasil ini sejalan dengan konsep kepuasan menurut Kotler (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan terhadap suatu produk atau jasa. Dalam konteks ini, pelayanan

kefarmasian mampu memenuhi bahkan mendekati harapan pasien, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien (2,6%) yang merasa tidak puas. Hal ini menjadi masukan penting bagi pihak apotek untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek pelayanan yang mungkin belum maksimal, seperti komunikasi, kecepatan pelayanan, atau ketersediaan informasi yang dibutuhkan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Margabusada Semarang, dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker. Hal ini ditunjukkan dengan hasil presentase responden yang menyatakan puas sebesar 18,7% dan sangat puas sebesar 14,7%, yang jika digabungkan menunjukkan bahwa sebesar 33,4% responden memiliki tingkat kepuasan yang positif terhadap pelayanan kefarmasian. Sementara itu, hanya 2,6% responden yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan ini mencerminkan bahwa apotek telah mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang relatif baik, baik dari aspek komunikasi, etika pelayanan, penyampaian informasi obat, maupun sikap profesional apoteker saat melayani pasien. Tingginya tingkat kepuasan juga mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mendekati atau bahkan memenuhi harapan pasien, yang merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Namun, adanya persentase kecil dari pasien yang tidak puas tetap perlu menjadi perhatian manajemen apotek dan tenaga kefarmasian. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, baik dari segi kualitas interaksi antara apoteker dan pasien, efektivitas penyampaian informasi obat, maupun kenyamanan saat menerima pelayanan di apotek. Oleh karena itu, upaya evaluasi secara berkala serta peningkatan kompetensi tenaga kefarmasian menjadi penting agar pelayanan kefarmasian dapat lebih optimal dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Benita, Z, Tri Wijayanti, Ganet, E. 2023. Hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di apotek wilayah kecamatan X kota surakarta tahun 2022. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 5 (2).
- 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).
- Hertanto, E. 2017. Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Jurnal Metodologi Penelitian*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.



- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ismail, A. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek Wilayah Samata. *JF FIK UINAM*, 6 (2).
- Nursalam. 2017. *Pengertian Kepuasan*. Yogyakarta: Renika Cipta.
- Kotler. 2016. *Teori Kepuasan Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan*. Jakarta: Salemba Medika.

