



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi



Ratna Hidayah Herawati*, Novi Yantih, Rafrini Amyulianthy
Program Studi Magister Farmasi, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia
*E-mail: ratnahidayah54@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33369/pendipa.9.3.682-687>

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of service quality, drug availability, and facilities on patient satisfaction and its impact on patient loyalty at the Outpatient Pharmacy Installation of Hospital X in Bekasi City. As a healthcare provider, Hospital X faces intense competition with other hospitals, which requires continuous improvement in service quality to retain patients. The research employed a quantitative approach using a questionnaire survey to collect primary data. The data were analyzed using Structural Equation Modelling (SEM) with SmartPLS, including respondent characteristics, frequency, percentage, total score, and variable mean analysis. The results reveal that service quality significantly affects patient satisfaction ($t = 5.343$; $p = 0.000$; $f^2 = 0.057$), drug availability significantly influences patient satisfaction ($t = 2.259$; $p = 0.046$; $f^2 = 0.250$), and facilities also have a significant effect ($t = 2.096$; $p = 0.023$; $f^2 = 0.604$). Furthermore, service quality, drug availability, and facilities significantly affect patient loyalty ($t > 2$; $p < 0.05$). Mediation analysis shows that patient satisfaction significantly mediates the relationship between service quality, drug availability, and facilities with patient loyalty. Overall, the study concludes that service quality, drug availability, and facilities positively and significantly influence both patient satisfaction and patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Drug Availability, Facilities, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Structural Equation Model (SEM).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketersediaan obat, dan fasilitas terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi. Persaingan ketat antar rumah sakit menuntut peningkatan mutu layanan untuk mempertahankan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kuesioner guna memperoleh data primer. Analisis dilakukan menggunakan SEM (Structural Equation Modelling) berbasis SmartPLS, meliputi analisis karakteristik responden, frekuensi, persentase, skor total, dan rata-rata variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($t = 5.343$; $p = 0.000$; $f^2 = 0.057$), ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($t = 2.259$; $p = 0.046$; $f^2 = 0.250$), dan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($t = 2.096$; $p = 0.023$; $f^2 = 0.604$). Selain itu, kualitas pelayanan, ketersediaan obat, dan fasilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $t > 2$ dan $p < 0.05$. Efek mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi perantara signifikan antara kualitas pelayanan, ketersediaan obat, dan fasilitas terhadap loyalitas pasien. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, ketersediaan obat, dan fasilitas terhadap kepuasan serta loyalitas pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Structural Equation Model (SEM).

PENDAHULUAN

Perkembangan rumah sakit di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan. Selama tahun 2019-2023 jumlah

rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9.7%. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai tahun 2023 terdiri 2.636 Rumah Sakit Umum dan 519 Rumah Sakit

Khusus. Dengan pertumbuhan yang menunjukkan upaya peningkatan akses layanan kesehatan di seluruh negeri (Dwi Aryanti, 2024).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi standar pelayanan kefarmasian (Muninjaya, 2011). Salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan juga dapat dinilai dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Durasi waktu pelayanan kefarmasian untuk satu pasien maksimal adalah 60 menit untuk resep dengan racikan dan 30 menit untuk resep tanpa racikan. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Untuk dapat mensukseskan semua kegiatan dari instalasi farmasi rumah sakit yang telah disebutkan diatas maka hal utama yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan obat. Karena dari semua kegiatan kefarmasian di rumah sakit, ketersediaan obat sangat berpengaruh bagi kelancaran pelayanan rumah sakit dan menjadi tuntutan pelayanan kesehatan. Apabila rumah sakit tidak mampu merencanakan dan melaksanakan manajemen obat dengan baik maka rumah sakit tersebut tidak mampu mencapai titik keberhasilan, karena akan menurunkan kualitas pelayanan rumah sakit sehingga kepuasan pasien pun juga akan menurun. Apabila rumah sakit tidak melakukan pemenuhan kebutuhan yang tepat maka pengeluaran rumah sakit juga tidak dapat dikontrol dengan baik sehingga akan merugikan rumah sakit (Nurmiwiyati, 2020). Disamping itu loyalitas pasien merupakan hal yang sangat penting bagi suatu usaha, karena pasien yang loyal merupakan kunci sukses suatu bisnis atau usaha untuk terus bertahan. Loyalitas merupakan komitmen pasien terhadap suatu tempat usaha atau merek yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten (Apriliyani et al, 2022).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang diambil secara kuantitatif yaitu melakukan survei kuesioner untuk memperoleh data primer. Alat uji statistik yang digunakan untuk menggunakan untuk menguji hipotesis adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan software *SmartPLS*. Analisis yang digunakan Analisis Karakteristik Responden, Analisis Frekuensi, Presentase, Total Skor & Rata – Rata Variabel, Analisa *Structural Equation Modelling* (SEM).

Kualitas Pelayanan

Menurut Utari et al (2018), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dimensi kualitas pelayanan dirangkum menjadi 5 dimensi. kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy dan Tangible Kotler dan Keller (2018).

Ketersediaan Obat

Model lima kekuatan yang dikembangkan oleh Michael Porter memepluas bidang untuk analisis bersaing. Thompson et al. (2018: 47) mengungkapkan lima kekuatan utama yang menentukan dinamika persaingan antara perusahaan adalah ancaman pendatang baru, kekuatan tawar-menawar pemasok, kekuatan tawar-menawar pembeli, ancaman produk pengganti, dan intensitas persaingan antar pesaing. Ancaman pendatang baru mengacu pada potensi perusahaan baru yang memasuki pasar, yang dapat meningkatkan tingkat persaingan.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2016) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus disediakan sebelum jasa tersebut dapat ditawarkan ke konsumen atau pasien. Fasilitas mempunyai peranan yang cukup penting di dalam kegiatan pemasaran jasa. Mentari Rambe et al (2022) mendefinisikan fasilitas merupakan perlengkapan fisik yang disediakan untuk memberikan kemudahan pada konsumen untuk menjalankan kegiatan atau aktivitasnya

sehingga kebutuhan sehari-hari dari konsumen dapat dipenuhi.

Kepuasan Pasien

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah suatu hasil dari perbandingan atau pertimbangan antara harapan dan kinerja yang didapat dari suatu produk / jasa, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut. Menurut Ramdani et al (2023) Kepuasan pasien akan di ukur dengan indikator Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan. (Ni Luh Putu 2022)

Loyalitas Pasien

Loyalitas mengacu pada wujud perilaku dan unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat di lihat dari karakteristik yang dimilikinya, melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*), membeli di luar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*), merekomendasikan kepada orang lain (*Refers other*), Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*) (Rahman et al, 2019).

Analisa *Structural Equation Modelling* (SEM)

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang dikembangkan guna menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model model analisis sebelumnya yang telah digunakan secara luas dalam penelitian statistik. *Structural Equation Modelling* merupakan salah satu analisis multivariat dapat menganalisis hubungan variabel secara kompleks. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel laten dengan manifest (persamaan pengukuran), hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain (persamaan structural), serta memaparkan kesalahan pengukuran. Variabel laten merupakan variabel yang tidak bisa diukur

secara langsung dan memerlukan beberapa indikator sebagai proksi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan memperhitungkan statistik yang melibatkan angka-angka atau skor atau nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara objektif. Data yang diambil secara kuantitatif yaitu melakukan survei kuesioner untuk memperoleh data primer. Menurut Sugiyono pengertian metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut, sehingga di temukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan anta variabel, sosilogis maupun psikologis.

Penelitian ini didukung dengan analisis deskripsi yang bertujuan untuk menggambarkan setiap variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, ketersediaan obat, fasilitas, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Alat uji statistik yang digunakan untuk menggunakan untuk menguji hipotesis adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan software *SmartPLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Analisis Karakteristik Responden

Tabel 1. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik	Proporsi	Frekuensi (%)
Jenis kelamin		
Perempuan	133	66 %
Laki-laki	67	34 %
Umur		
26-35 tahun	10	5 %
36-45 tahun	16	8 %
46-55 tahun	60	30 %
56-65 tahun	52	26 %
>65 tahun	62	31 %
Pendidika Terakhir		
SMP	29	14 %
SMA	104	52 %
Sarjana/Profesi	67	34 %
Pekerjaan		
PNS	30	15 %
Swasta	69	34 %
Pensiunan	30	15 %
Wiraswasta	34	17 %
Dan Lain-lain	37	19 %
Kunjungan ke Instalasi Farmasi saat ini		
≥ 2 kali	200	100 %

Seperti terlihat pada Tabel 1 hasil Analisis karakteristik responden menunjukkan mayoritas pasien berusia di atas 46 tahun dengan proporsi perempuan

lebih besar dibandingkan laki-laki. Hal ini menggambarkan bahwa kelompok usia dewasa dan lansia lebih banyak memanfaatkan layanan farmasi rawat jalan, sehingga kebutuhan pelayanan yang responsif, fasilitas yang nyaman, serta ketersediaan obat menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka.

b. Analisis Deskripsi Frekuensi, Presentase, Total Skor, Dan Rata-Rata Variabel

Tabel 2. Deskripsi variabel

Variabel	F/ %	STS	TS	R	S	SS	Total	Mean	Ket
Kualitas Pelayanan	Frekuensi	0	0	375	1237	1388	3000	4,38	Sangat Tinggi
	%	0	0	12.5	41.3	46.2	100		
Ketersediaan Obat	Frekuensi	0	0	222	580	398	200	4,28	Sangat Tinggi
	%	0	0	18.5	48.4	33.1	100		
Fasilitas	Frekuensi	0	0	252	2588	160	200	4,04	Tinggi
	%	0	0	8.4	86.3	5.3	100		
Kepuasan Pasien	Frekuensi	0	0	211	671	718	200	4,26	Sangat Tinggi
	%	0	0	13.2	41.9	44.9	100		
Loyalitas Pasien	Frekuensi	0	0	68	857	675	200	4,42	Sangat Tinggi
	%	0	0	4.2	53.6	42.2	100		

Seperti terlihat pada Tabel 2 hasil deskripsi frekuensi, presentase, total skor, dan rata-rata variabel memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, ketersediaan obat, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien berada pada kategori sangat tinggi, sedangkan fasilitas berada pada kategori tinggi. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun seluruh aspek layanan farmasi sudah berjalan baik, peningkatan fasilitas fisik masih diperlukan agar dapat mencapai persepsi yang sama tingginya dengan variabel lainnya.

c. Analisis Structural Equation Modelling (SEM)

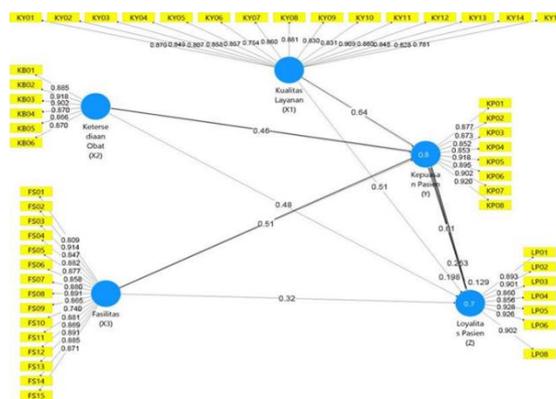
1. Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Pengujian Construct reliability and validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan (X1)	0.835	0.882	0.709
Ketersediaan Obat (X2)	0.825	0.884	0.752
Fasilitas (X3)	0.914	0.933	0.859
Kepuasan Pasien (Y)	0.906	0.927	0.805
Loyalitas Pasien (Z)	0.866	0.901	0.761

Seperti terlihat pada Tabel 3 hasil uji reliabilitas dan validitas menunjukkan seluruh konstruk memenuhi kriteria dengan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,8 serta AVE di atas 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan konsisten dan mampu menggambarkan variabel dengan baik.

2. Evaluasi Model Pengukuran/ Outer Model



Gambar 1. Outer Model

Seperti terlihat pada Gambar 1 hasil Uji Outer model seluruh indikator bahwa seluruh indikator dalam masing-masing konstruk memenuhi kriteria validitas, dengan nilai loading lebih besar dari atau sama dengan 0,70, oleh karena itu, semua indikator dinyatakan layak untuk dilibatkan dalam tahap analisis berikutnya

3. Uji F Square dan Path Coefficients

Tabel 5. Hasil Pengujian Hasil Pengujian F Square

Variabel	f-square	Keterangan
Fasilitas → Kepuasan Pasien	0,604	Efek Besar
Fasilitas → Loyalitas Pasien	0,300	Efek Menengah
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,600	Efek Besar
Ketersediaan Obat → Kepuasan Pasien	0,250	Efek Menengah
Ketersediaan Obat → Loyalitas Pasien	0,380	Efek Besar
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0,057	Efek Kecil
Kualitas Pelayanan → Loyalitas Pasien	0,560	Efek Besar

Seperti terlihat pada Tabel 5, 6, dan 7 hasil Uji F Square T dan Path Coefficients menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketersediaan obat, dan fasilitas sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien terbukti memberikan pengaruh kuat terhadap loyalitas dengan menunjukkan peran mediasi yang substansial. Pada pengaruh langsung, seluruh jalur menunjukkan signifikansi dengan kontribusi besar dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan ketersediaan obat terhadap loyalitas. Hal ini berarti kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi pelayanan yang baik, tetapi juga keterjaminan obat yang tersedia. Pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pasien juga signifikan, yang menegaskan peran kepuasan sebagai variabel mediasi.

Tabel 6 Hasil Pengujian *Path coefficients* (Pengaruh Langsung)

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0,647	5,343	0,000	Signifikan Diterima
Ketersediaan Obat → Kepuasan Pasien	0,460	2,259	0,046	Signifikan Diterima
Fasilitas → Kepuasan Pasien	0,510	2,096	0,023	Signifikan Diterima
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,617	2,583	0,014	Signifikan Diterima
Kualitas Pelayanan → Loyalitas Pasien	0,570	2,575	0,035	Signifikan Diterima
Ketersediaan Obat → Loyalitas Pasien	0,487	2,070	0,028	Signifikan Diterima
Fasilitas → Loyalitas Pasien	0,420	2,086	0,031	Signifikan Diterima

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan, ketersediaan obat, dan fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas. Temuan ini memberikan implikasi bahwa rumah sakit perlu menekankan perbaikan berkelanjutan pada aspek pelayanan dan fasilitas fisik, sekaligus menjaga ketersediaan obat agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.

Tabel 7. Hasil Pengujian *Path coefficients* (Pengaruh Tidak Langsung)

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,129	5,091	0,000	Signifikan Diterima
Ketersediaan Obat → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,253	2,084	0,003	Signifikan Diterima
Fasilitas → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,198	2,090	0,002	Signifikan Diterima

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, serta berkontribusi terhadap loyalitas pasien baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Ketersediaan obat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan. Fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta berkontribusi pada pembentukan loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai mediator. Selain itu, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor penting yang memediasi pengaruh kualitas layanan, ketersediaan obat, dan fasilitas terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan ketersediaan obat merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi farmasi rawat jalan, dengan kepuasan pasien berperan penting dalam memperkuat hubungan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pelatihan tenaga kesehatan, serta peningkatan aspek komunikasi, kecepatan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Optimalisasi ketersediaan obat juga perlu dilakukan dengan membangun kerja sama strategis bersama distributor dan menerapkan manajemen inventaris modern agar tidak terjadi kekosongan obat. Selain itu, rumah sakit dapat memperkuat loyalitas pasien dengan menerapkan program loyalitas, seperti pemberian layanan tambahan atau diskon bagi pasien tetap, serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dari sisi akademis, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, citra rumah sakit, persepsi harga, atau keterlibatan pasien guna memperluas cakupan penelitian, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif seperti CB-SEM. Penelitian mendatang juga diharapkan dapat melibatkan responden dari segmen pasien yang lebih beragam, misalnya pasien rawat inap, pasien dengan penyakit kronis, maupun peserta

BPJS, agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani Ni Luh Putu, Ni Putu Nita Anggraini, Pande Ketut Ribek. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. 2022; 3(3): 217-30.
- Dwi Aryanti A, Kumala S, Ramadaniati Hu. Dampak Konseling Apoteker, Ketersediaan Obat, Dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. Jn. 2024 Jan. 8(1):167-177
- Kotler P. Marketing Management: The Millennium Edition. 10th Ed. Prentice Hall, Inc.; 2018.
- Mentari Rambe N, Devi Fitriani A, Begum Suroyo R. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Sikontan. 2022 Oct. 30; 1(2):107-22.
- Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Buku Kedokteran: Egc, Jakarta. 2011.
- Nurmiwiyati. Pengaruh Ketersediaan Obat Dan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Pku Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang: Universitas Pancasila-Jakarta. 2020.
- Rahman Ri, Sarnianto P, Derriawan D. Pengaruh Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (Kie); Kualitas Pelayanan; Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Di Kota Tangerang. Medika Tadulako: Jurnal Ilmiah Kedokteran Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. 2019; 6(2):88-100.
- Ramadani D, Hardilawati WI, Kusumah A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru . In: Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi. 2023; 3:847–58.
- Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. Service, Quality & Satisfaction 3rd. Yogyakarta. Andi Offset. 2016.
- Utari R., Chan A. Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rm Djoelham Binjai. Jurnal Dunia Farmasi. 2019. 2. 93-100.