



**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN UMUM  
RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
PUSKESMAS PENUJAK , PRAYA BARAT, LOMBOK TENGAH**

**ARTIKEL**

Oleh

**MEGA NURMA JUNIARTI**

**NIM. 050116A054**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

Artikel dengan “ Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Penujak, Praya Barat, Lombok Tengah” yang disusun oleh :

Nama : MEGA NURMA JUNIARTI

Nim : 050116A054

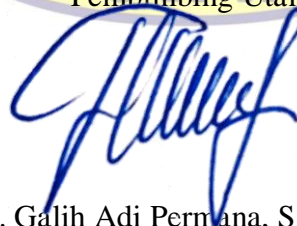
Program Studi : S1 Farmasi

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Telah di setuju dan disahkan oleh pembimbing utama skripsi program studi S1 Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Februari 2021

Pembimbing Utama



apt. Galih Adi Permana, S.Farm.,Msi  
NIDN : 0627028902

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN UMUM RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PENUJAK, PRAJA BARAT, LOMBOK TENGAH**

Mega Nurma Juniarti<sup>(1)</sup>, Galih Adi Permana<sup>(2)</sup>, Jatmiko Susilo<sup>(3)</sup>  
<sup>(1,2,3)</sup> Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan,

Universitas Ngudi Waluyo

Email : [Meganurma18@gmail.com](mailto:Meganurma18@gmail.com)

ABSTRAK

**Latar Belakang** : Kepuasan merupakan suatu penilaian emosional setelah pasien menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, kepuasan meningkatkan loyalitas pengguna dan memiliki nilai tambah ekonomi.

**Metode** : Penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengambilan data dilakukan secara *accidental sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 75 orang. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk grafik dan dilakukan analisis korelasi antara kepuasan dan loyalitas pasien.

**Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*Reliability*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,000$ , daya tanggap (*Responsiveness*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,000$ , kepastian (*Assurance*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,000$ , empati (*Emphaty*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,013$ , berwujud (*Tangible*) dan loyalitas dengan nilai  $P = 0,129$ .

**Simpulan** : ada hubungan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak.

**Kata kunci** : kepuasan,loyalitas, pasien umum, pelayanan farmasi, Puskesmas Penujak

## ABSTRACT

**Background :** Satisfaction is an emotional assessment after the patient uses a product, where the patient's expectations and needs are met, satisfaction increases user loyalty and has added economic value.

**Method :** Descriptive quantitative research using research instruments in the form of questionnaires. Data collection was done accidental sampling and obtained a sample of 75 people. The data obtained is presented in the form of graphs and an analysis of the correlation between patient satisfaction and loyalty.

**Result :** The results showed that there is a meaningful relationship between reliability and loyalty with a value of  $P = 0.000$ , Responsiveness and loyalty with a value of  $P = 0.000$ , assurance and loyalty with a value of  $P = 0.000$ , empathy (Emphaty) and loyalty with a value of  $P = 0.013$ , tangible and loyalty with a value of  $P = 0.129$ .

**Conclusion:** there is a significant relationship between satisfaction with the loyalty of outpatient general to pharmaceutical services in puskesmas Penujak.

**Keywords:** satisfaction, loyalty, general patients, pharmacy services, Puskesmas Penujak

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008).

Pelayanan kefarmasian selama ini dinilai oleh banyak pengamat masih berada di bawah standar. Apoteker belum melakukan fungsinya secara optimal dan tanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat, sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan dari pasien (Barat et al, 2018).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat.

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Loyalitas secara harifah diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang kepada suatu objek. Oliver mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlanggan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Huriyati, 2005).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian eksperimental berupa penelitian analisis kuantitatif dengan instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner (Maharani et al, 2016). Pengambilan data dilakukan pada bulan September sampai dengan November 2020 di Puskesmas Penujak dengan jumlah 75 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik responden**

**Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Umum Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Puskesmas Penujak**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Total</b>
Umur		
17-26	30	40,0
27-36	29	38,7
37-47	16	21,3
Total	75	100
Jenis Kelamin		
Perempuan	52	69,3
Laki – laki	23	30,7
Total	75	100
Pendidikan Terakhir		
SD	2	2,7
SMP	5	6,7
SMA	29	38,7
Sarjana	39	52,0
Total	75	100
Pekerjaan		
IRT	23	30,7
Mahasiswa	8	10,7
Swasta	8	10,7
Wiraswasta	7	9,3
PNS	7	9,3
Lain-lain	22	29,3
Total	75	100

Frekuensi		
Baru pertama kali	7	9,3
2-5	53	70,7
>5	15	20,0
Total	75	100
Tingkat penghasilan		
<1	53	70,7
1-3	8	10,7
>3	14	18,7
Total	75	100

**a. Usia**

Hasil penelitian kepuasan dan loyalitas berdasarkan jenis usia, Menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan usia dari 75 sampel yang diteliti adalah usia antara 17-26 tahun sebanyak 30 responden (40,0%), sedangkan yang terendah adalah responden dengan usia 37-47 tahun sebanyak 16 respon (21,3%). Faktor umur juga menentukan perilaku pasien terhadap pelayanan kesehatan baik preventif dan kuratif.

**b. Jenis Kelamin**

Hasil penelitian kepuasan dan loyalitas berdasarkan jenis kelamin, Menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin dari 75 sampel yang di teliti adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden (69,3%), Sedangkan jenis kelamin yang terendah sebanyak 23 responden (30,7%) dengan jenis kelamin laki-laki.

**c. Pendidikan**

Hasil penelilain kepuasan dan loyalitas berdasarkan tingkat pendidikan, Menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan tingkat pendidikan dari 75 sampel yang di teliti adalah sarjana sebanyak 39 responden (52,0), sedangkan tingakt pendidikan yang terendah sebanyak 2 responden (2,7%) dengan tingkat pendidikan SD.

**d. Pekerjaan**

Hasil penelitian kepuasan dan loyalitas berdasarkan pekerjaan, Menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan pekerjaan dari 75 sampel yang di teliti adalah IRT sebanyak 23 responden (30,7%), sedangkan pekerjaan terendah sebanyak 7 (9,3%) dengan pekerjaan wiraswasta dan PNS.

#### e. Waktu Kunjungan

Hasil penelitian kepuasan dan loyalitas pasien berdasarkan frekuensi waktu kunjungan, Menunjukkan bahwa distribusi respon tertinggi berdasarkan waktu kunjungan dari 75 sampel yang diteliti adalah pasien yang berobat dan menebus obat sebanyak 2-5 kali sebanyak 53 responden (70,7%), sedangkan yang terendah adalah pasien yang berobat dan menebus obat sebanyak 7 respon ( 9,3%) dengan frekuensi waktu kunjungan baru pertama kali.

#### f. Penghasilan

Hasil penelitian kepuasan dan loyalitas berdasarkan tingkat penghasilan, Menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan tingkat penghasilan dari 75 sampel yang diteliti adalah tingkat penghasilan <1 juta sebanyak 53 responden (70,7%) dan yang terendah yaitu tingkat penghasilan 1-3 juta sebanyak 8 responden (10,7%).

### 2. Analisis Univariate

#### a. Distribusi Keandalan (Reliability)

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan *Reliability* (kehandalan)**

Kepuasan	Frekuensi	
	f	%
Puas	48	64,0
Tidak Puas	27	36,0
Jumlah	75	100

Berdasarkan tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas menyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak yaitu sebanyak 48 orang (64,0%).

#### b. Distribusi Daya tanggap (Responsiveness)

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan *Responsiveness* (daya tanggap)**

Kepuasan	Frekuensi	
	f	%
Puas	47	62,7
Tidak puas	28	37,3
Jumlah	75	100

Berdasarkan tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas menyatakan puas dengan dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak sebanyak 47 orang (62,7%).

c. Distribusi Kepastian (Assurance)

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Assurance (kepastian)**

Kepuasan	Frekuensi	
	f	%
Puas	41	54,7
Tidak puas	34	45,3
Jumlah	75	100

Berdasarkan tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas menyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk sebanyak 41 orang (54,7%).

d. Distribusi Empati (Emphaty)

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Emphaty (empati)**

Kepuasan	Frekuensi	
	f	%
Puas	45	60,0
Tidak puas	30	40,0
Jumlah	75	100

Berdasarkan tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas menyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak yaitu sebanyak 45 orang (60,0%).

e. Distribusi Berwujud (Tangible)

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tangible (berwujud)**

Kepuasan	Frekuensi	
	f	%
Puas	48	64,0
Tidak puas	27	36,0
Jumlah	75	100

Berdasarkan Tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas menyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak yaitu sebanyak 48 orang (64,0%).

f. Distribusi Loyalitas

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas**

Loyalitas	Frekuensi	
	f	%
Loyal	61	81,3
Tidak loyal	14	18,7
Jumlah	75	100

Berdasarkan tabel hasil peneloitian menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas menyatakan loyal dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak yaitu sebanyak 61 orang (81,3%).



### 3. Analisis Bivariat

#### a. Hubungan Keandalan dan Loyalitas

**Tabel 8. Hubungan *Reliability* (keandalan) dengan Loyalitas Pasien**

Keandalan	Loyalitas				Jumlah		Uji Statistik
	Loyalitas		Tidak Loyal				
	f	%	f	%	f	%	
Handal	47	97,9	1	2,1	48	100	P = 0,000
Tidak Handal	14	51,9	13	48,1	27	100	
Jumlah	61	81,3	14	18,7	75	100	

Menunjukkan bahwa dari 48 responden dengan persepsi *Reliability* (keandalan) handal terdapat 47 responden (97,9%) yang loyal dan terdapat 1 responden (2,1%) yang tidak loyal, dan dari 27 responden dengan persepsi *Reliability* (keandalan) tidak handal terdapat 14 responden (51,9%) yang loyal dan terdapat 13 responden (48,1%) yang tidak loyal terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Penujak. Berdasarkan hasil uji *Chi square* maka di peroleh nilai P pada kategori *Reliability* (Keandalan) = 0,000 atau nilai  $P < 0,05$  dengan demikian, maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan antara *Reliability* (keandalan) dengan loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskes Penujak.

#### b. Hubungan Daya Tanggap dan Loyalitas

**Tabel 9 Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien**

Daya Tanggap	Loyalitas				Jumlah		Uji Statistik
	Loyal		Tidak Loyal				
	f	%	f	%	f	%	
Tanggap	46	97,9	1	2,1	47	100	P = 0,000
Tidak tanggap	15	53,6	13	46,4	28	100	
Jumlah	61	81,3	14	18,7	75	100	

Menunjukkan bahwa dari 47 responden dengan persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) tanggap terdapat 46 responden (97,9%) yang loyal dan terdapat 1 responden (2,1%) yang tidak loyal, dan dari 28 responden dengan persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) tidak tanggap terdapat 15 responden (53,6%) yang loyal dan 13 responden (46,4%) yang tidak loyal terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak. Berdasarkan hasil uji *Chi square* maka di peroleh nilai P pada kategori *Responsiveness* (daya tanggap) = 0,000 atau nilai  $P < 0,05$  dengan demikian, maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan antara *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk.

c. Hubungan Kepastian dan Loyalitas

**Tabel 10. Hubungan Assurance (Kepastian) dengan loyalitas pasien**

Kepastian	Loyalitas				Jumlah		Uji Statistik
	Loyal		Tidak Loyal				
	f	%	f	%	f	%	
Pasti	41	100	0	0	41	100	P = 0,000
Tidak pasti	20	58,3	14	41,2	34	100	
Jumlah	61	81,3	14	18,7	75	100	

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari 41 responden dengan persepsi Assurance (kepastian) terdapat 41 responden (100%) yang loyal terdapat 0 responden (0%) yang tidak loyal, dan dari 34 responden dengan persepsi Assurance (kepastian) tidak pasti terdapat 20 responden (58,3%) yang loyal dan 14 responden (41,2%) yang tidak loyal terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Penujak. Berdasarkan uji *Chi square* maka di peroleh nilai P pada kategori Assurance (kepastian) = 0,000 atau nilai  $P < 0,05$  dengan demikian, maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan antara Assurance (kepastian) dengan loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian de puskesmas Penujak.

d. Empati dan Loyalitas

**Tabel 11. Hubungan Empathy (empati) dengan Loyalitas pasien**

Empati	Loyalitas				Jumlah		Uji Statistik
	Loyal		Tidak Loyal				
	f	%	f	%	f	%	
Empati	32	71,1	13	28,9	45	100	P = 0,013
Tidak Empati	29	96,7	1	3,3	30	100	
Jumlah	61	81,3	14	18,7	75	100	

Menunjukkan bahwa dari 45 responden dengan persepsi *Emphaty* (empati) terdapat 32 responden (71,1%) yang loyal dan terdapat 13 responden (28,9) yang tidak loyal, dan dari 30 responden dengan persepsi *Emphaty* (empati) tidak empati terdapat 29 responden (96,7%) yang loyal dan 1 responden (3,3%) yang tidak loyal terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk. Berdasarkan hasil uji *Chi square* maka diperoleh nilai P pada kategori *Emphaty* (empati) = 0,013 atau nilai  $P < 0,05$  dengan demikian, maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan antara *Emphaty* (empati) terhadap loyalitas pasien di puskesmas penujuk.

e. Berwujud dan Loyalitas

**Tabel 12. Hubungan Tangible (Berwujud) dengan Loyalitas Pasien**

Berwujud	Loyalitas				Jumlah		Uji Statistik
	Loyal		Tidak Loyallita				
	f	%	f	%	f	%	
Berwujud	42	87,5	6	12,5	48	100	P = 0,129
Tidak Berwujud	19	70,4	8	29,6	27	100	

Jumlah                      61   81,3   14            18,7            75   100

Menunjukkan bahwa dari 48 responden dengan persepsi *Tangible* (Berwujud) baik terdapat 42 responden (87,5%) yang loyal dan terdapat 6 responden (12,5%) yang tidak loyal, dan dari 27 responden dengan persepsi *Tangible* (berwujud) tidak baik terdapat 19 responden (70,4) yang loyal dan 8 responden (29,6%) yang tidak loyal terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk. Berdasarkan hasil uji *Chi square* maka diperoleh nilai P pada kategori *Tangible* (Berwujud) = 0,129 atau nilai  $P > 0,05$  dengan demikian, maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *Tangible* (berwujud) dengan Loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Penujak, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. *Responsiveness* (daya tanggap) ada hubungan antara *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik  $P = 0,000$ .
- b. *Reliability* (kehandalan) ada hubungan antara *Tangible* (kehandalan) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik  $P = 0,000$ .
- c. *Tangible* (berwujud) ada hubungan antara *Tangible* (berwujud) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik  $P = 0,012$ .
- d. *Assurance* (kepastian) ada hubungan antara *Assurance* (kepastian) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak, dengan nilai P uji statistik  $P = 0,000$ .
- e. *Emphaty* (empati) ada hubungan antara *Emphaty* (empati) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik  $P = 0,013$ .

### 2. Saran

- a. Saran untuk puskesmas agar lebih meningkatkan keamanan puskesmas, terutama ketertiban pengunjung yang dianggap masih kurang dan perlu menjadi perhatian

- b. Saran untuk petugas kefarmasian lebih tepat waktu dalam melayani atau menangani pasien. Efektivitas waktu pelayanan menjadi salah satu penentu dari loyalitas pasien. Agar para petugas kefarmasian dapat datang tepat waktu puskesmas dapat mengadakan reward kepada Staf Puskesmas yang selalu datang tepat waktu
- c. Saran bagi institusi pendidikan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi bahwa loyalitas sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu perusahaan atau institusi untuk mencapai kesuksesan
- d. Saran bagi penelitian
  - 1) Peneliti lebih memahami lagi bahwa untuk meningkatkan kunjungan bukan hanya memperhatikan kepuasan tetapi yang terpenting adalah loyalitas, sehingga peneliti dapat memanfaatkan hasil penelitian ini setelah kembali ke puskesmas.
  - 2) Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat melanjutkan penelitian dengan melihat faktor-faktor lain yang berhubungan dengan loyalitas pasien

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI, Sekretariat Jenderal. (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (jamkesmas)*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta, 2005.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani, I. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy)*, 2(2), 111-117.
- Ramadhan, Dimas Suhendra Syahri. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada BMT Al-Aqobah Pusri Palembang*”. Skripsi. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
- Sondari, A. (2015). Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjay dan Rahardja. (2010). *Obat- Obat Penting Khasiat, Penggunaan Dan Efek-Eefek Sampingnya*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Sukamto, H. (2017). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo*. 200.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.