STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI APOTEK SEHATMU UMY MENGGUNAKAN KOMBINASI MODEL SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi

(S.Farm.)

Oleh:

Winda Dwi Utami

NIM : F42022308

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO

YOGYAKARTA

2026

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah fondasi utama bagi tiap individu untuk bisa menjalani hidup yang berkualitas. Untuk mewujudkan hal tersebut, ketersediaan layanan kesehatan yang memadai menjadi syarat yang tidak bisa ditawar. Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 yang menjadi acuan pelaksana dari UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, apotek ditetapkan sebagai salah satu sarana resmi dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Pemerintah Republik Indonesia, 2023). Dalam praktiknya, peran apotek tidak sebatas menyalurkan obat ke tangan masyarakat. Lebih dari itu, apotek bertindak sebagai pusat layanan komprehensif mulai dari mengelola stok, menyimpan obat dengan benar, hingga mengedukasi pasien secara langsung mengenai aturan pakai obat melalui kegiatan Pelayanan Informasi Obat (PIO) (Sulistyaningrum, Azani & Sanjaya, 2024).

Dinamika perkembangan sistem kesehatan global mendorong transformasi paradigma dalam dunia kefarmasian, yang berorientasi dari pendekatan berbasis produk *(drug-oriented)* menuju pelayanan berfokus pada kebutuhan pasien *(patient-oriented)*. Cakupan praktik farmasi saat ini telah meluas dari sekadar manajemen teknis perobatan menuju penerapan pelayanan farmasi klinik berorientasi *pharmaceutical care* guna mengoptimalkan kualitas hidup pasien. Reorientasi peran ini menuntut peningkatan kompetensi profesional apoteker secara berkelanjutan agar mampu menyajikan layanan yang komprehensif serta berdampak langsung pada kepuasan pasien (Akbari *et al*. 2022). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan dan dapat dinilai melalui

perbandingan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima secara langsung. Pelayanan kefarmasian sebagai bagian dari pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien apabila diberikan sesuai dengan kebutuhan, kondisi, dan harapan pasien (Yulia & Prabanne, 2024). Maka dari itu, evaluasi kepuasan pasien penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kefarmasian telah memenuhi harapan pasien serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu ditingkatkan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah tingkat kesesuaian, yaitu perbandingan antara skor kinerja dengan skor harapan. Nilai tingkat kesesuaian lebih dari 100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah melampaui harapan, nilai 100% menunjukkan bahwa kinerja telah sesuai dengan harapan, sedangkan nilai di bawah 100% menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien (Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2024).

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan kefarmasian di apotek menunjukkan masih adanya perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Pristianty L, Titani M & Fransiska HA (2021) melakukan penelitian terhadap pasien swamedikasi di apotek wilayah Mojolangu, Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian pada seluruh dimensi pelayanan masih berada di bawah 100%, yaitu berkisar antara 84,7%–94,9%, dengan tingkat kesesuaian terendah pada dimensi *reliability* sebesar 84,7%. Berdasarkan analisis SERVQUAL, diperoleh nilai *gap* keseluruhan sebesar −0,45 yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah harapan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien sehingga masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan (Pristianty L, Titani M & Fransiska HA, 2021).

Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*

(Sulistyaningrum, Azani & Sanjaya, 2024). Hasil SERVQUAL dapat menunjukkan atribut pelayanan yang telah maupun belum memenuhi harapan pasien, tetapi belum menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. *Importance–Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melengkapi analisis tersebut dengan memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Kombinasi SERVQUAL dan IPA dapat menggambarkan kesenjangan pelayanan sekaligus menentukan atribut yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan (Fakhrussy *et al*., 2026).

Apotek Sehatmu UMY merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian di wilayah Kasihan, Kabupaten Bantul, yang beroperasi selama 24 jam dan memberikan pelayanan berupa penyerahan obat, pemberian informasi obat, konsultasi, serta edukasi kepada pasien. Tingginya aktivitas pelayanan tercermin dari jumlah kunjungan pasien selama Januari–Maret 2026 yang mencapai 15.361 pasien. Seiring dengan tingginya jumlah kunjungan, evaluasi kepuasan pasien diperlukan karena kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan dapat berubah dari waktu ke waktu. Hingga saat ini, Apotek Sehatmu UMY belum pernah melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien secara khusus sehingga belum diketahui sejauh mana kinerja pelayanan telah memenuhi harapan pasien. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien menggunakan kombinasi model SERVQUAL dan *Importance–Performance Analysis* (IPA) guna mengetahui kesenjangan antara harapan dan kinerja serta menentukan atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehatmu UMY berdasarkan skor model SERVQUAL?
2. Bagaimana nilai *gap* antara harapan dan persepsi pasien pada masing-masing dimensi SERVQUAL *(tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy)* di Apotek Sehatmu UMY?
3. Atribut pelayanan kefarmasian manakah yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) di Apotek Sehatmu UMY?

C. Keaslian Penelitian

Tabel I. Keaslian Penelitian

Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil	Perbedaan
Nafisah & Putri (2023)	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	Analisis deskriptif menggunakan skala Likert berdasarkan lima dimensi SERVQUAL	Tingkat kepuasan pasien sebesar 81,73% dengan kategori sangat puas	Nafisah & Putri (2023) menggunakan 100 pelanggan Apotek Pajang Sukoharjo dan analisis SERVQUAL dengan hasil kepuasan 81,73%, sedangkan penelitian ini menggunakan 150 pasien Apotek Sehatmu UMY serta kombinasi SERVQUAL dan IPA untuk analisis *gap*, tingkat kesesuaian, dan pemetaan kuadran.
Rahmat Widiyanto, Umul Angga B, Bayu Dwi H, dan Azelya	Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis *Gap*	1. Variabel Independen (X): Kualitas pelayanan kefarmasian	*Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis *Gap*	Nilai CSI sebesar 91,50% (sangat puas). Nilai *gap* tertinggi pada	Widiyanto *et al*. (2023) menggunakan 184 pelanggan Apotek Narogong dengan

Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil	Perbedaan
Yoshe M (2023).	Pada Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Narogong Bulan April 2022	2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan pasien		indikator pemberian informasi obat	metode CSI dan analisis *gap*, sedangkan penelitian ini menggunakan 150 pasien Apotek Sehatmu UMY dengan kombinasi SERVQUAL dan IPA.
Kevin Effendi & Stella Junita (2020).	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019	Kepuasan pasien	*Cross sectional* menggunakan kuesioner dimensi 5 mutu pelayanan	Menunjukkan gambaran kepuasan pasien di Puskesmas berdasarkan aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud	Effendi & Junita (2020) menggunakan 57 pasien UPTD Puskesmas Mutiara dengan *purposive sampling* dan analisis deskriptif skala Likert, sedangkan penelitian ini menggunakan 150 pasien Apotek Sehatmu UMY dengan *consecutive sampling* serta kombinasi

Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil	Perbedaan
					SERVQUAL dan IPA.
Dwi Setiawan, Dwi Ningsih, dan Sri Rejeki Handayani (2022).	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan	Tingkat kepuasan pasien dengan SERVQUAL dan *Gap*	Dimensi SERVQUAL (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible*)	Menunjukkan adanya tingkat kepuasan di dimensi tertentu di Puskesmas Nawangan	Setiawan, Ningsih & Handayani (2022) menggunakan 120 pasien rawat jalan Puskesmas Nawangan Pacitan dengan *purposive sampling* dan metode SERVQUAL serta analisis *gap*, sedangkan penelitian ini menggunakan 150 pasien Apotek Sehatmu UMY dengan *consecutive sampling* serta kombinasi SERVQUAL dan IPA.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehatmu UMY berdasarkan model SERVQUAL.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sehatmu UMY berdasarkan skor masing-masing dimensi SERVQUAL.

   b. Menganalisis nilai *gap* antara harapan dan persepsi pasien pada lima dimensi SERVQUAL *(tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy).*

   c. Mengidentifikasi atribut pelayanan kefarmasian yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) di Apotek Sehatmu UMY.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu kefarmasian, terutama bidang pelayanan kefarmasian. Penelitian ini berpotensi menjadi referensi bagi penelitian terkait kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien, khususnya di wilayah Yogyakarta.

2. Manfaat Metodologis

   Penelitian ini diharapkan membantu mengembangkan metode penelitian kepuasan pasien, khususnya dengan model SERVQUAL sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian di apotek dengan menggunakan instrumen kuesioner dan pengukuran setiap dimensi SERVQUAL yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik.

3. Manfaat Praktis

   a. Bagi Apotek

Diharapkan temuan penelitian ini dapat membantu menilai kualitas pelayanan kefarmasian yang telah diberikan. Dimensi pelayanan yang mendapat nilai kepuasan rendah dapat dijadikan dasar penyusunan strategi pelayanan sehingga pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan.

b. Bagi Tenaga Kefarmasian

Diharapkan temuan penelitian ini dapat membantu apoteker dan tenaga teknis kefarmasian meningkatkan kemampuan pelayanan di apotek.

c. Bagi Pasien

Diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik, aman, dan nyaman.

BAB V
KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan di Apotek Sehatmu UMY, dapat disimpulkan sebagai bahwa:

1. Hasil tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan memiliki nilai ≥100%, meskipun masih terdapat beberapa atribut dengan nilai <100%. Berdasarkan rata-rata dimensi, *Assurance* memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 101,95%, sedangkan *Reliability* terendah sebesar 100,29%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek Sehatmu UMY telah memenuhi harapan pasien.
2. Hasil analisis *gap* SERVQUAL menunjukkan nilai rata-rata positif pada masing-masing dimensi, meskipun terdapat dua atribut dengan nilai *gap* negatif sebesar −0,01, yaitu pelayanan produk sesuai dengan yang diminta pasien pada dimensi *Reliability* dan petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien pada dimensi *Empathy*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan telah memenuhi atau melebihi harapan pasien, tetapi kedua atribut tersebut masih perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.
3. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 10 atribut pada Kuadran B dan 5 atribut pada Kuadran C, serta tidak terdapat atribut pada Kuadran A dan Kuadran D. Atribut yang berada pada Kuadran B merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja di atas rata-rata sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, atribut pada Kuadran C memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah sehingga perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan dan sumber daya yang tersedia.

B. Saran

1. Bagi Apotek Sehatmu UMY, disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang telah dinilai baik oleh pasien, terutama pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran B hasil analisis IPA. Perhatian khusus juga perlu diberikan pada atribut yang memiliki nilai *gap* negatif, yaitu pelayanan produk sesuai dengan yang diminta pasien dan petugas farmasi tidak memandang status sosial pasien, melalui evaluasi pelayanan serta peningkatan konsistensi kinerja petugas agar pelayanan yang diberikan dapat sepenuhnya memenuhi harapan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melaksanakan penelitian dengan cakupan yang lebih luas atau menggunakan metode lain untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan secara berkala guna mengetahui perubahan tingkat kepuasan pasien serta mengevaluasi keberlanjutan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

Akbari, V.S. *et al.* (2022) 'Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang tahun 2022', *Journal of Pharmacopolium*, 5(2), pp. 118–125.

Aryanti, A.D., Kumala, S. & Ramadaniati, H.U. (2024) 'Dampak konseling apoteker, ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien', *Jurnal Ners Universitas Pahlawan*, 8(1), pp. 167–177.

Audystivirani, K.G. & Mursiany, A. (2025) 'Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Armada Kabupaten Wonogiri', *Jurnal Farmasi (Journal of Pharmacy)*, 14(1), pp. 64–72.

Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024) *Laporan Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Semarang*. Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang.

Bahtiar, T.Y., Aini, S.R. & Saputra, Y.D. (2024) 'Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di apotek', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), pp. 8693–8699.

Dinas Kesehatan DIY (2023) *Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023-2026*. Yogyakarta: Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Efriani, L., Dewi, K.L. & Marfuati, S. (2022) 'Hubungan karakteristik sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon', *Borneo Journal of Pharmascientech*, 6(02), pp. 95–98.

Fakhrussy, A.I. *et al.* (2026) 'Analisis integrasi model SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(9), pp. 4039–4045. *Available at*: http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id.

Febrianti, A.P. *et al.* (2022) 'Review Artikel: Standar Pelaksanaan Pelayanan Farmasi Klinik di Apotek Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 di Indonesia', *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), pp. 1012–1021. *Available at:* https://doi.org/10.36418/comserva.v2i07.452.

Janna, N.M. & Herianto (2021) *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) *Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek*.

Kusbandini, Y.C. & Susilowati (2024) 'Determinan kepuasan konsumen terhadap layanan kefarmasian di Apotek Sukoharjo', *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal*

Ilmiah STIKES Kendal, 14(3), pp. 1215–1223. *Available at:* http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM.

Melton, B.L. & Lai, Z. (2017) *'Review of community pharmacy services: what is being performed, and where are the opportunities for improvement?', Integrated Pharmacy Research and Practice,* Volume 6, pp. 79–89. *Available at:* https://doi.org/10.2147/iprp.s107612.

Mulyani, Fudholi, A. & Satibi (2021) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut', | *Majalah Farmaseutik*, 17(3), pp. 284–295. *Available at:* https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017.

Nadia, E., Nugraha, T., S. & Ariyani, H. (2024) 'Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek wilayah Kota Muara Teweh', *Journal of Current Pharmaceutical Science*, 8(1), pp. 717–723.

Nafisah, U. & Putri, F.H.A.E. (2023) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo', *Jurnal FARMASINDO Politeknik Indonusa Surakarta*, 7(2), pp. 29–34.

Narulita, R. & Santoso, B.S.A. (2021) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen', *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), p. 34. *Available at:* https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3115.

Nurhayati, R. & Purwanto, W. (2024) 'Upaya meningkatkan kualitas layanan Apotek Zahra Ngawi dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL)', *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 2(2), pp. 375–0. *Available at:* https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.xxx.

Oktafion, Y. (2016) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam', *Jom FISIP*, 2(1), pp. 1–15.

Pemerintah Republik Indonesia (2023) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*, *Lembaran Negara Republik Indonesia*. Indonesia.

Putri, A.D.M., Harsono, S.B. & Sarimanah, J. (2024) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X periode Februari tahun 2024', *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), pp. 537–543. *Available at:* https://doi.org/10.35311/jmpi.v10i2.561.

Sari N.A.K, Samsualam & Alwi M.K (2023) 'Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar', *PROFESIONAL HEALTH JOURNAL Special Issue*, 5(1), pp. 219–231. *Available at:* https://www.ojsstikesbanyuwangi.com/index.php/PHJ.

Setyawati, N. *et al.* (2023) *Metodologi Riset Kesehatan*. Purbalingga: PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA.

Sinolah & Masruro (2019) 'Pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 47–63.

Sofwatillah *et al.* (2024) 'Tehnik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmiah', *Journal Genta Mulia*, 15(2), pp. 79–91.

Sriwijaya, R.A., Azizah, M. & Aprilyani, I.P. (2022) 'Gambaran pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu serta mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda dan Apotek Taka', *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), pp. 7–16.

Sugiyono (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-5. Bandung: ALFABETA, CV. Available at: www.cvalfabeta.com.

Sulistyaningrum, R.F., Azani, E. & Sanjaya, A. (2024) 'Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan model SERVQUAL di apotek', *JIKA*, 8(2), pp. 55–60.

Suprasetya E., Muhtaria & Nugroho H. (2020) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Sumber Sehat Yogyakarta', *Jurnal Permata Indonesia*, 11(2), pp. 33–37.

Susila, A.P., Sari, S. & Ningrum, I.H. (2025) 'Analisis hubungan pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di apotek se-Kota Pekanbaru', *Journal of Pharmacy and Science* |, 9(1), pp. 19–30. *Available at:* http://jurnal.univrab.ac.id/index.php/jops.

Tohang, M.H.B. & Harsono, S.B. (2025) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), pp. 6892–6905.

Utami, A.D.P., Shoaliha, M. & Amirulah, F. (2024). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sembuh Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Pharmacy*, 11(1), pp. 101–118. doi: 10.52161/jiphar.v11i1.517.

Warda, Alfais, M. & Tikirik, W.O. (2025) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Tomborang', *Communnity Development Journal*, 6(3), pp. 4704–4712.

Warda, Muhammad, A. & Tikirik, W.O. (2025) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Apotek Tomborang', *Communnity Development Journal*, 6(3), pp. 4704–4712.

Wardhana A (2024) *Consumer satisfaction in the digital edge (Edisi Indonesia)*. Edited by Pradana M. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Wijaya, W.P. & Yulianti, T. (2023) ‘Pengetahuan, sikap dan perilaku swamedikasi masyarakat pengunjung di empat apotek Kabupaten Boyolali’, *Usadha: Journal of Pharmacy*, 2(2). Available at: https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/ujp.

Yeni I & Budi SC (2017) ‘Kepuasan pasien TNI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito’, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), pp. 53–62.

Yulia, R. & Prabanne, F., U. (2024) ‘Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan’, *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(6), pp. 483–488. *Available at:* http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP.

Yusra (2020) ‘Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS’, *SAGO: Gizi dan Kesehatan*, 1(2), pp. 201–206. *Available at:* https://doi.org/10.30867/sago.v1i2.416.