

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)

The Influence Of Medicine Availability And Quality Of Pharmaceutical Services To Satisfaction And Loyalty Of Patients (Study In Mother And Child Hospital Pku Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang)

Nurmiwiyati ^{1*}

Amelia Oktrivina DS ^{2*}

MGS. Aritonang ^{3*}

Kosasih ^{4*}

^{*1,2,3,4}Program Magister Ilmu Kefarmasian, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

*email: nurmiwiyati@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan, demikian pula dalam pelayanan rumah sakit. Studi ini akan mengkaji aspek ketersediaan obat dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondok, Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan secara kuantitatif dilakukan dengan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan LISREL. Sampel penelitian diambil dari semua pasien yang berkunjung ke unit rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang atau keluarganya yang datang berobat dan membeli obat di Instalasi farmasi RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan; 2) Kualitas pelayanan instalasi farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan; 3) Ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan; 4) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan; dan 5) Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Hasil uji statistik mencatat 86% tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan kualitas layanan, dan 89% loyalitas pasien dipengaruhi oleh ketersediaan obat dan kualitas layanan.

Kata Kunci:

Ketersediaan obat
Kualitas pelayanan
Kepuasan pasien
Loyalitas pasien
Instalasi farmasi
Rawat jalan

Keywords:

Availability of medicine
Service quality
Patient satisfaction
Patient loyalty
Hospital pharmacy
Outpatient

Abstract

Customer satisfaction is the key in creating customer loyalty, as well as in hospital services. This study will examine aspects of drug availability and quality of service and its effect on satisfaction and loyalty of outpatients at PKU Muhammadiyah Hospital in Cipondok, Tangerang. This study uses a survey method with a questionnaire as a data collection tool. A quantitative approach was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) analysis with LISREL. The study sample was taken from all patients who visited the outpatient unit at PKU Muhammadiyah Hospital in Cipondoh, Tangerang or their families who came for treatment and bought medicine at PKU Muhammadiyah Hospital in Cipondoh, Tangerang. The results showed: 1) Availability of drugs had a significant effect on outpatient satisfaction; 2) The quality of pharmaceutical installation services has a significant effect on outpatient satisfaction; 3) Availability of drugs significantly influences outpatient loyalty; 4) Service quality has no significant effect on outpatient loyalty; and 5) patient satisfaction has a significant effect on outpatient loyalty. The results of statistical tests noted that 86% of patient satisfaction levels were affected by the availability of drugs and the quality of services, and 89% of patient loyalty was influenced by the availability of drugs and quality of service.



© year The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>

PENDAHULUAN

Hak memperoleh pelayanan kesehatan bagi setiap warga negara Indonesia dijamin oleh undang-undang dasar

negara Republik Indonesia tahun 1945. Hal ini diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk itu peran lembaga pelayanan kesehatan sangat penting guna

mencapai tujuan tersebut. Lembaga pelayanan kesehatan utama dalam hal ini adalah rumah sakit. Pertumbuhan rumah sakit yang demikian pesat secara langsung meningkatkan persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Terkait hal itu, maka manajemen rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga mampu memenangkan persaingan. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang unik dan kompleks karena merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat, ciri serta fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, dalam diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Sujarweni, 2014).

Instalasi farmasi adalah suatu bagian/unit atau fasilitas di rumah sakit, tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditunjukkan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Instalasi farmasi rumah sakit adalah suatu departemen atau unit bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang asisten apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan langsung kepada pasien rumah sakit, baik untuk penderita rawat inap, rawat jalan maupun untuk semua unit termasuk poliklinik rumah sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengadakan barang-barang farmasi, mengelola dan mendistribusikannya kepada pasien, bertanggung jawab atas semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit, serta bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit. Biaya yang diserap untuk penyediaan obat merupakan komponen terbesar dari pengeluaran rumah sakit. Belanja obat

yang demikian besar tentunya harus dikelola dengan efektif dan efisien. Hal ini tentunya menjadi tugas besar bagi instalasi farmasi rumah sakit untuk melaksanakan semua kegiatan dan pekerjaan kefarmasian yang terdiri atas pelayanan paripurna mencakup perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengendalian mutu dan distribusi (Quick, J.D., et al, 1997).

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 pasienpun juga akan menurun. Apabila rumah sakit tidak melakukan pemenuhan kebutuhan yang tepat maka pengeluaran rumah sakit juga tidak dapat dikontrol dengan baik. Hal tersebut akan merugikan rumah sakit (Quick, J.D., et al, 1997).

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 sendiri merupakan komitmen pasien terhadap suatu tempat usaha atau merek yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten. Untuk mendapatkan dan mempertahankan pasien yang loyal suatu perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pasiennya terhadap perusahaan tersebut (Engel, James F, et al, 1990).

Perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen untuk dapat bersikap loyal atau tidak loyal merupakan akumulasi dari banyak masalah kecil dalam perusahaan. Loyalitas konsumen diperoleh karena adanya kombinasi

dari kepuasan dan keluhan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang” (Agoes, G, 2009).

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pasien setelah terjadinya proses pembelian. Apabila pasien merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pasien yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tidak demikian dengan pasien yang tidak puas. Pasien tersebut akan lebih memilih untuk mencari informasi pihak penyedia produk atau jasa lain yang sejenis yang dibutuhkannya., lalu kemudian mereka lebih memilih untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa baru tersebut yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan keinginan mereka dan meninggalkan produk atau jasa yang lama sebelumnya. Serta pasien tersebut tidak akan merekomendasikan produk atau jasa yang dianggapnya tidak mampu memenuhi kepuasan mereka kepada orang – orang disekitarnya.

Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang merupakan rumah sakit tipe C. Rumah sakit ini melayani pasien peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dan pasien umum (non peserta JKN). Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di Rumah Sakit. Peningkatan

mutu dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi kepada proses pelayanan yang bermutu, juga hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien atau pasien (Alkaf, 2009).

Pelayanan kesehatan yang bermutu sering dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu pelayanan kesehatan, dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Kepuasan pasien merupakan tanggapan terhadap terpenuhinya kebutuhan sesuai harapan pasien (Azwar, Azrul, 1996).

Menurut hasil penelitian Patawayati (2013), semua variabel kualitas pelayanan (*tangibility, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Ferdinand, Augusty, 2014).

Berdasarkan survei pendahuluan, dari data laporan unit rekam medik diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang dalam 3 tahun terakhir, sebagai berikut:

Tabel I. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan

Tahun	Jumlah pasien rawat jalan	Jumlah lembar resep rawat jalan/tahun	%
2016	14.488	11.294	77.95%
2017	15.367	12.035	78.32%
2018	17.386	14.527	83.55%
Total	47.241	37.856	80.13%

Sumber: Instalasi Farmasi RSIA PKU Muhammadiyah

Berdasarkan data persentase jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan jumlah lembar resep yang masuk di Instalasi Farmasi RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang, pencapaian IFRS masih belum memenuhi target 90% yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen rumah sakit. Pencapaian dibawah target ini mungkin terjadi karena tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang diberikan belum optimal sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, sehingga pada

akhirnya berpotensi dapat mengakibatkan kehilangan pendapatan instalasi farmasi.

Menurut SK Menkes RI No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, standar pelayanan farmasi rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit, tetapi masih banyak pasien yang mengeluhkan bahwa waktu tunggu pengambilan obat itu terlalu lama. Kepuasan pasien adalah $\geq 80\%$, tetapi setelah dilakukan survei pendahuluan maka diketahui bahwa di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tangerang belum pernah dilakukan penilaian akan indeks kepuasan pasien sehingga belum dapat diketahui berapa nilai kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Pemasukan resep dari pasien rawat jalan ke IFRS yang masih dibawah target yang ingin dicapai menjadi masalah yang harus dihadapi. Walaupun IFRS, dibuka 24 jam termasuk hari minggu dan hari libur nasional, tersedia obat dengan kualitas baik dan jauh dari kadaluarsa, harga kompetitif dengan harga di apotek sekitar dan pasien sudah dianjurkan untuk membeli obat di IFRS, tetapi jumlah pasien rawat jalan yang membeli obat di IFRS masih dibawah target yang diharapkan.

METODOLOGI

Metode survei dilakukan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan secara kuantitatif dilakukan dengan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan LISREL.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien unit rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang atau keluarganya yang datang berobat dan membeli obat di Instalasi farmasi RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang.

Besarnya sampel penelitian disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *structural equation modeling* (SEM). Menurut Hair et. Al dalam Ferdinand (2014), beberapa pedoman penentuan besarnya ukuran sampel

untuk SEM diberikan sebagai berikut: (Engel, James F, et al, 1990)

1. Bila pendugaan parameter menggunakan metode kemungkinan maksimum (*maximum likelihood*) besar sampel yang disarankan adalah antara 100 hingga 200, dengan minimum sampel adalah 50.
2. Sebanyak 5 hingga 10 kali jumlah parameter yang ada di dalam model.
3. Sama dengan 5 hingga 10 kali jumlah variabel manfaat (indikator) dari keseluruhan variabel laten.

Kriteria inklusi dalam penelitian:

- a. Wanita dan pria usia 17-65 tahun
- b. Keluarga/pasien dari unit rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang.
- c. Dapat melakukan komunikasi dengan baik (mampu membaca dan menulis)
- d. Pasien yang mendapat resep obat jadi (bukan obat racikan)
- e. Tidak berstatus tenaga medis.

Kriteria eksklusi dalam penelitian :

- a. Pasien memenuhi kriteria inklusi tetapi menolak menjadi responden.
- b. Keluarga/pasien dari karyawan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang.

Sumber data yang digunakan pada penelitian berasal dari data sekunder dan data primer. Data sekunder berasal dari jurnal, *text book*, artikel, laporan, majalah dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Sedangkan untuk data primer berasal dari hasil survei menggunakan kuesioner yang dibagikan pada responden. Kuesioner akan berisi pertanyaan dengan model tertutup dimana setiap jawaban pertanyaan sudah tersedia berbagai pilihan jawaban untuk responden.

Pengujian nilai validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran dilakukan terhadap 30 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi sampel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang, terletak di Jl. Maulana Hasanudin, Cipondoh, Kota Tangerang pada bulan Mei - Oktober 2019.

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari 200 responden yang telah mengisi kuesioner, terdapat 136 responden (68%) berjenis kelamin perempuan dan 64 responden (32%) berjenis kelamin laki-laki, sehingga dapat disimpulkan bahwa gender yang sering mengunjungi RSIA PKU Muhammadiyah adalah perempuan.

b. Profil Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data dari 200 responden yang telah mengisi kuesioner, responden terbanyak pada penelitian ini adalah yang berumur 36-45 tahun dengan jumlah 74 responden (37%), kemudian sebanyak 62 responden (31%) berumur 26-35 tahun, 32 responden (16%) berumur 46-55 tahun, 20 responden (10%) berumur 17-25 tahun dan 12 responden (6%) berumur diatas 55 tahun. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa umur kelompok yang terbanyak dalam kunjungan ke RSIA PKU Muhammadiyah adalah kelompok umur 36-45 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

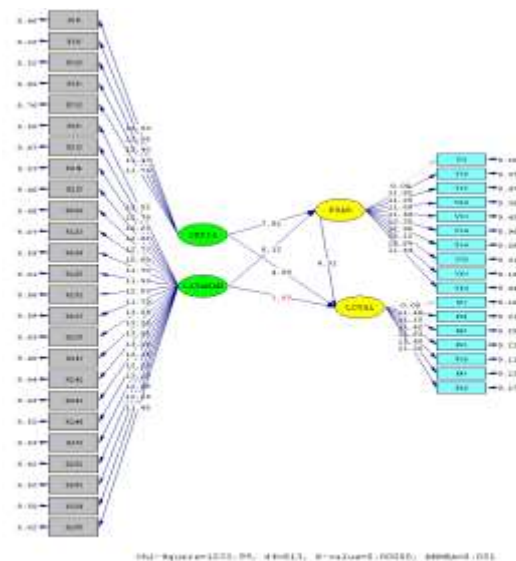
Berdasarkan data dari 200 responden yang telah mengisi kuesioner, responden terbanyak pada penelitian ini memiliki tingkat Pendidikan pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 84 responden (42%), D3 sebanyak 62 responden (31%), tingkat dibawah SMA sebanyak 26 responden (13%), Strata I sebanyak 22 responden (11%), dan jumlah terendah adalah responden lainnya sebanyak 6 orang (3%).

d. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

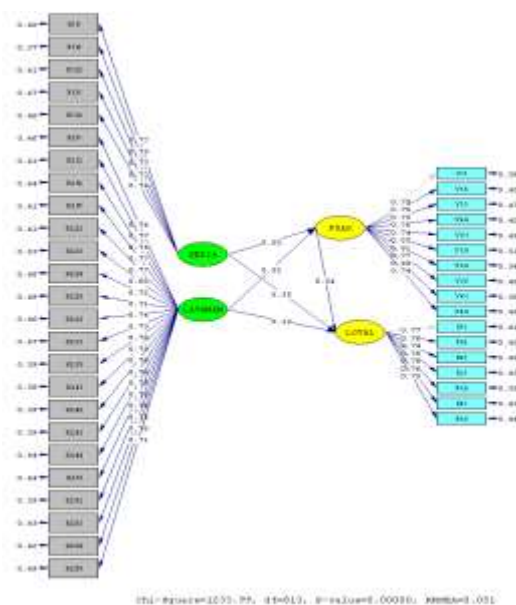
Responden terbanyak adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 88 responden (44%), wiraswasta 44 responden (22%), lainnya 36 responden (18%) dan terendah adalah PNS sebanyak 32 responden (16%).

e. Profil Responden Berdasarkan Domisili

Responden terbanyak adalah yang berdomisili di Kota Tangerang, yaitu sebanyak 155 responden (78%), Tangerang Selatan 28 responden (14%), Kabupaten Tangerang sebanyak 12 responden (6%) dan lain-lain sebanyak responden (2%).



Gambar 1. Full Model Structural (*t-value*)



Gambar 2. Full Model Structural (*Standardized Solution*)

Tabel I. T-value dan Standardized Estimate

Variabel	Standardized Estimate (β)	Nilai t
Ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien	0,50	7,82
Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	0,52	8,12
Ketersediaan obat terhadap loyalitas pasien	0,35	4,08
Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien	0,13	1,69
Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	0,54	4,31

Dari hasil output LISREL untuk persamaan hubungan kausal, dapat dilihat bahwa variabel ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *t-value* sebesar 7,82, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud (*tangibility*), reliabilitas (*reliability*), responsive (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai *t-value* 8,12, ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai *t-value* 4,08, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan antara terhadap loyalitas pasien dengan nilai *t-value* 1,69 dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai *t-value* 4,31. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh langsung, tidak langsung dan total pengaruh, variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah ketersediaan obat, yaitu sebesar 62%, pengaruh langsung ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien adalah 0,50 (50%), pengaruh tidak langsung ketersediaan obat

terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah 0,27(27%), pengaruh langsung kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 0,52 (52%), Pengaruh langsung kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah 0,13 (13%), pengaruh tidak langsung kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah 0,28 (28%), dan pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah 0,54 (54%).

Tabel II. Model Persamaan Struktural / *structural equations*

Persamaan	R ²
PUAS = 0.50*SEDIA + 0.52*LAYANAN	0.86
LOYAL = 0.62*SEDIA + 0.41*LAYANAN	0.89

- (1) Kepuasan pasien memiliki R² sebesar 0,86, artinya variabel ketersediaan obat dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 0,86 atau 86%, sedangkan sisanya 14% dijelaskan oleh faktor lain.
- (2) Loyalitas pasien memiliki R² sebesar 0,89, artinya variabel ketersediaan obat dan kualitas pelayanan instalasi farmasi dapat menjelaskan variabel loyalitas pasien sebesar 0.89 atau 89%, sedangkan sisanya 11% dijelaskan oleh faktor lain.

KESIMPULAN

Ketersediaan obat dan kualitas pelayanan instalasi farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.

Ketersediaan obat dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSIA

PKU Muhammadiyah Cipondoh, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Wahono Sumaryono, Apt, selaku Rektor Universitas Pancasila.
2. Prof. Dr. Shirly Kumala, M.Si, Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
3. Dr. Ratna Djamil, M.Si, Apt, selaku Ketua Program Pendidikan Magister Ilmu Kefarmasian, Universitas Pancasila.
4. Dr. MGS. Aritonang, SE, MBA, selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Drs. Kosasih, M.Sc, Apt, selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. dr. Andi Rahmat Saleh, MM, selaku direktur utama RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Sri Damayanti, S.Si, Apt, Selaku Kepala Instalasi Farmasi RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang, yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
8. Seluruh Dosen Pengajar Program Pendidikan Magister Ilmu Kefarmasian, Universitas Pancasila.
9. Seluruh staf dan karyawan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang.
10. Suami dan putri-putriku tercinta, yang tiada henti memberikan semangat dan doanya selama penulisan tesis ini.

11. Semua pihak yang telah membantu hingga terwujudnya penulisan tesis ini.

REFERENSI

1. Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
2. Quick, J.D., et al. 1997. *Managing Drug Supply, The Selection, Procurement, Distribution and Use of Pharmaceutical*, 2nd, edition, Management Science for Health. USA: Kumarin Press, pp : 250 -305.
3. Engel, James F, et al. 1990. *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
4. Alkaf, Halid Nuraida. 2009. Metodologi Penelitian. Ciputat: Islamic Research publishing.
5. Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: pustaka sinar harapan.
6. Patawayati, Zain. D, Setiawan. M., Rahayu. M, Issue 6 (Jan. - Feb. 2013), *Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals)*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X. Volume 7, PP 01-14.
7. Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/III/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.