

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

Evi Mulyani

Dosen Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

ABSTRAK

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, tidak jarang pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RS Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya mengeluh atas ketidakpahaman mengenai alur pelayanan hal ini diduga karena belum tersedianya fasilitas visual penunjuk alur pelayanan kesehatan dan adanya keluhan pasien akan ketersediaan obat yang kurang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya berdasarkan lima dimensi kualitas jasa. Metode penelitian ini bersifat deskriptif dengan jumlah populasi 700 orang.

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 90 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang berisi beberapa pernyataan. Kuesioner dibagikan langsung kepada 90 orang responden yaitu pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan, dalam hal ini pendamping pasien rawat jalan adalah orang yang menemani/mengantarkan pasien rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert.

Dari hasil penelitian yang diperoleh, tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry adalah Dimensi bukti langsung (*Tangible*) 76,1% yang masuk dalam kategori puas, Kemampuan (*Reability*) 73,3% masuk dalam kategori puas, Daya tanggap (*Responsivnes*) 75,7% dalam kategori puas, Jaminan (*Assurance*) 72,2% masuk dalam kategori puas, serta dimensi Perhatian (*Emphaty*) 74,3% dalam kategori puas.

Kata kunci: *Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Dimensi Kualitas Jasa.*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat salah satunya dengan tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika kita akan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan adanya survey dari tingkat kepuasan konsumen atau

pasien. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama Serv Qual. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (Kehandalan), *Respomsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian) (Muninjaya, 2014).

Melihat akan pentingnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu maka instansi

penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit hendaknya menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien atau konsumen yang memperoleh jasa pelayanan kesehatan sebab persepsi pasien akan mutu pelayanan kesehatan yang baik akan menumbuhkan rasa loyalitas pasien pada instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini juga berlaku pada rumah sakit swasta karena dalam era persaingan global ini rumah sakit swasta dituntut memberikan pelayanan prima yang jauh lebih baik dari rumah sakit pemerintah pada umumnya.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, tidak jarang pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RS Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya mengeluh atas ketidakpahaman mengenai alur pelayanan hal ini diduga karena belum tersedianya fasilitas visual penunjuk alur pelayanan kesehatan, dan adanya keluhan pasien akan ketersediaan obat yang kurang hal ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2013) tentang Evaluasi Mutu Pelayanan IFRS RS Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya Berdasarkan Ketersediaan Obat Yang Diresepkan Periode Januari-Mei 2013 menyatakan bahwa ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya belum mencapai 100% disebabkan karena aspek perencanaan obat belum optimal dan tidak adanya stok pengaman serta tidak adanya acuan tetap bagi dokter dalam menuliskan

resep kemudian dari hasil penelitian Rusmiati (2013) tentang Evaluasi Mutu Pelayanan K.I.E Di IFRS RS Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya menyatakan bahwa penyampaian K.I.E dalam penyerahan obat telah dilakukan tetapi tidak sepenuhnya diberikan hal tersebut disebabkan oleh waktu yang tersedia dianggap kurang untuk farmasis menyampaikan K.I.E.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya menggunakan lima dimensi kualitas jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (Kehandalan), *Respomsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian). Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2016 – Mei 2016 di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran kepuasan pasien yang datang ke Instalasi Farmasi RS RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya terhadap kualitas pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di IFRS RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya dengan jumlah rata-rata 700 orang per bulan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar, 2014) yaitu sebesar 90 Responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik purposive sampling. Dalam penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dari bagian poliklinik yang mendapat pelayanan farmasi dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggung jawabkan apa yang telah ia kemukakan.

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya

2. Variabel Dependen

Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya.

Definisi Operasional

1. Pasien : Seseorang yang berobat jalan dan mendapatkan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya

2. Pelayanan : Semua jenis pelayanan farmasi yang diberikan oleh petugas farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya kepada pasien yang mendapatkan pelayanan.

3. Kepuasan : Tingkat keadaan yang dirasakan pasien merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau hasil produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

4. Tingkat kepuasan : Jika penampilan/pelayanan sangat kurang dari harapan, pasien sangat tidak dipuaskan dan diberi skor 1. Jika penampilan/pelayanan kurang dari harapan, pasien tidak dipuaskan dan diberi skor 2. Jika penampilan/pelayanan mencukupi dari harapan, pasien cukup dipuaskan dan diberi skor 3. Jika

penampilan/pelayanan sebanding dengan harapan, pasien puas dan diberi skor 4. Jika penampilan/pelayanan lebih dari harapan, pasien sangat dipuaskan dan diberi skor 5.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang diuji menggunakan uji validitas dan uji realibilitas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang menjadi subjek penelitian. Data sekunder diperoleh dari bagian rekam medik untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien rawatjalan.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah:

1. Uji validitas

Uji validitas yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai korelasi $>0,361$ (Sugiyono, 2015)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur yang menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data.

Suatu pengukuran yang dikatakan reliable bila nilai $\alpha > 0,60$ (Siregar, 2010). Uji validitas dan reabilitas menggunakan uji korelasi parametrik maka jumlah minimal responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang. jumlah ini dianggap cukup untuk mewakili populasi.

3. Persentase

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis serta dibuat pembahasan dan kesimpulannya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase.

$$P = F/N \times 100$$

Ket : P (Persentase)

F (Frekuensi)

N (Responden)

4. Skala Likert

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut (Riduwan, 2013).

a. Skor 5 bila jawaban "Sangat Puas"

b. Skor 4 bila jawaban "Puas"

c. Skor 3 bila jawaban "Cukup Puas"

d. Skor 2 bila jawaban "Tidak Puas"

e. Skor 1 bila jawaban "Sangat Tidak Puas"

Kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut :

a. Angka 0 % - 20 % = Sangat Tidak Puas

b. Angka 21 % - 40 % = Tidak Puas

c. Angka 41 % - 60 % = Cukup Puas

- d. Angka 61 % - 80 % = Puas
 e. Angka 81 % - 100 % = Sangat Puas
 (Riduwan, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Kualitas jasa berdasarkan bukti fisik (*Tangible*)

No	Bukti Fisik	Skor	Persen	Ket
1	Fasilitas dan sarana yang dimiliki berfungsi dengan baik	346	76,9%	Puas
2	Kebersihan Lingkungan dipelihara Dengan Baik.	344	76,4%	Puas
3	Suasana ketika berada dalam ruang tunggu menyenangkan	337	74,9%	Puas
	Rata-rata	342,3	76,1%	Puas

Tabel 2. Kualitas jasa berdasarkan kemampuan (*reliability*)

No	Kemampuan	Skor	Persen	Ket
1	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab para Pasien secara baik dan tepat	325	72,2%	Puas
2	keterampilan petugas sangat baik dalam memberikan pelayanan	333	74,0%	Puas
3	prosedur pelayanan farmasi yang mudah dan tidak berbelit-belit	331	73,6%	Puas
	Rata-rata	329,7	73,3%	Puas

Tabel 3. Kualitas jasa berdasarkan daya tanggap (*Responsivness*)

No	Daya Tanggap	Skor	Persen	Ket
1	Petugas farmasi siap dan tanggap dalam melayani pasien	331	73,6%	Puas
2	Petugas farmasi ramah dalam melayani para pasien.	348	77,3%	Puas
3	petugas farmasi tidak terburu-buru dalam melayani pasien	343	76,2%	Puas
	Rata-rata	340,7	75,7%	Puas

Tabel 4. Kualitas jasa berdasarkan jaminan (*Assurance*)

No	Jaminan	Skor	Persen	Ket
1	Petugas farmasi secara konsisten bersikap sopan	324	72,0%	Puas
2	Petugas farmasi dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien	347	77,1%	Puas
3	Tersedianya jaminan ketersediaan obat	304	67,6%	Puas
	Rata-rata	340,7	72,2%	Puas

Tabel 5. Kualitas jasa berdasarkan perhatian (*Emphaty*)

No	Emphaty	Skor	Persen	Ket
1	Pelayanan farmasi memberikan pelayanan yang sama tidak membedakan pasien	328	72,9%	Puas
2	Petugas farmasi penuh perhatian dan sabar dalam memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	349	77,6%	Puas
3	Petugas farmasi menciptakan suasana nyaman selama pasien menunggu obat	326	72,4%	Puas
Rata-rata		334,6	74,3%	Puas

Pembahasan

Dapat dilihat dalam tabel 1 diatas hasil skor tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) terhadap kualitas pelayanan farmasi berdasarkan data yang diperoleh dari 90 orang responden. Dimensi bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik yang mencakup kondisi sarana, kondisi sumber daya manusia dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan (Tjiptono, 2006). Dalam penelitian ini dimensi bukti fisik meliputi fasilitas dan sarana yang disediakan, kebersihan disekitar lingkungan dan suasana di dalam ruang tunggu yang ada di Instalasi Farmasi RS Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. Gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai fasilitas dan sarana yang disediakan diperoleh hasil data skor 346 dan persentase interpretasi skor 76,9%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden puas terhadap fasilitas dan sarana yang disediakan. Sedangkan gambaran persepsi pasien rawat

jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai kebersihan disekitar lingkungan diperoleh hasil data skor 344 dan persentase interpretasi skor 76,4%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden puas terhadap kebersihan disekitar lingkungan. Untuk gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai suasana di dalam ruang tunggu diperoleh hasil data skor 337 dan persentase interpretasi skor 74,9%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden puas terhadap suasana di dalam ruang tunggu.

Dari ketiga data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) diperoleh rata-rata data skor sebesar 342,3 dengan rata-rata persentase interpretasi sebesar 76,1% yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*). Hal ini dapat dikarenakan oleh fasilitas fisik layanan yang tersedia telah memadai

sehingga pelayanan sebanding dengan harapan pasien.

atas hasil skor tingkat kepuasan pasien pada dimensi kemampuan (*Realibility*) terhadap kualitas pelayanan farmasi berdasarkan data yang diperoleh dari 90 orang responden. Dimensi kemampuan (*Realibility*) meliputi pelayanan yang disajikan dengan segera, kepedulian pada permasalahan yang dialami pasien, kehandalan penyampaian jasa dan ketepatan waktu dalam pelayanan (Tjiptono, 2006).

Dalam penelitian ini dimensi kemampuan (*Realibility*) meliputi kemampuan petugas menangani tanya jawab pasien, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan prosedur pelayanan yang mudah. Gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai kemampuan petugas menangani tanya jawab pasien diperoleh hasil data skor 325 dan persentase interpretasi skor 72,2%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap kemampuan petugas menangani tanya jawab pasien. Gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil data skor 333 dan persentase interpretasi skor 74,0 %. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Gambaran

Dapat dilihat pada tabel 2 d

persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai prosedur pelayanan yang mudah diperoleh hasil data skor 331 dan persentase interpretasi skor 73,6%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap prosedur pelayanan yang mudah.

Dari ketiga data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas jasa kemampuan (*Realibility*) diperoleh rata-rata data skor sebesar 329,7 dengan rata-rata persentase interpretasi sebesar 73,3%. Dari nilai rata-rata skor dan interpretasi skor tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi kemampuan (*Realibility*). Hal tersebut dapat dikarenakan oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan telah baik dan tepat sehingga pelayanan tersebut dirasa pasien/pendamping pasien rawat jalan sebanding dengan harapan yang dirasakannya.

Dapat dilihat pada tabel 3 hasil skor tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*Responsivness*) terhadap kualitas pelayanan farmasi berdasarkan data yang diperoleh dari 90 orang responden. Dimensi daya tanggap (*Responsivness*) adalah keinginan petugas untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian

jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan farmasi, kesediaan petugas dalam membantu pasien dan keluangan waktu petugas dalam menanggapi permintaan pasien (Tjiptono, 2006).

Dalam penelitian ini dimensi daya tanggap (*Responsivness*) meliputi kesiapan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan, keramahan petugas dalam pelayanan dan keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi RS Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. Gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai kesiapan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan diperoleh hasil data skor 331 dan persentase interpretasi skor 73,6%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap kesiapan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan. Gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai keramahan petugas dalam pelayanan diperoleh hasil data skor 348 dan persentase interpretasi skor 77,3 %. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap keramahan dalam pelayanan. Gambaran persepsi pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan mengenai keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil data skor 343 dan persentase interpretasi skor 76,2%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap

keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari ketiga data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsivness*) diperoleh rata-rata data skor sebesar 340,7 dengan rata-rata persentase interpretasi sebesar 75,7% yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsivness*). Hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan telah sebanding dengan harapan pasien yang mana sikap tanggap petugas dalam membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien telah terpenuhi.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) diperoleh rata-rata data skor sebesar 325 dengan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 72,2% yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*). Hal ini dapat dikarenakan oleh jasa yang ditawarkan telah memberi jaminan keamanan kepada pasien sehingga pelayanan tersebut sebanding dengan harapan pasien.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Perhatian (*Emphaty*) diperoleh rata-rata data skor sebesar 334,3 dengan rata-rata persentase interpretasi skorsebesar 74,3% yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi perhatian (*Emphaty*). Hal ini dapat

dikarenakan pelayanan sebanding dengan harapan para pasien yang mana pelayanan petugas dalam memberikan pemahaman akan kebutuhan dan kepentingan pasien telah terpenuhi.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya, maka diperoleh kesimpulan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*) diperoleh rata-rata persentase interpretasi skor 76,1% yang masuk dalam kategori puas berdasarkan Skala Likert.
2. Kemampuan (*Reliability*) diperoleh rata-rata persentase interpretasi skor 73,3% yang masuk dalam kategori puas berdasarkan Skala Likert.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh rata-rata persentase interpretasi skor 75,7% yang masuk dalam kategori puas berdasarkan Skala Likert.
4. Jaminan (*Assurance*) diperoleh rata-rata persentase interpretasi skor 72,2% yang masuk dalam kategori puas berdasarkan Skala Likert.
5. Perhatian (*Empathy*) diperoleh rata-rata persentase interpretasi skor 74,3% yang masuk dalam kategori puas berdasarkan Skala Likert.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran, yaitu :

Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan menjadi predikat sangat puas yang akan berdampak kepada peningkatan kunjungan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Gerson, R.F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM.
- Kotler, P Dan Armstrong, G. 1997. Principle Of Marketing. Seven Edition. Prentice Hall
- Kotler, P dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Manurung, L. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. Jakarta: Skripsi. Universitas Indonesia.
- Riduwan. 2017. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfa Beta.
- Siregar, S. 2010. Statistik Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F dan Diana, A. 2003. Service, Quality, And Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2006. Manajemen Jasa Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. 2004. Metode Pelatihan Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada.