

Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Summersari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Summersari Jember)

Desinta Sylviana Putri Diarti¹, Prihwanto Budi S.², Wiratmo¹

¹Fakultas Farmasi Universitas Jember

²Instalasi Farmasi RSD dr. Soebandi Jember

Jln. Kalimantan No.37 Jember 68121

e-mail korespondensi: d.sinta1412@gmail.com

Abstract

Pharmacy is one of many place that provide products and services linked to customer satisfaction. To increase the quality of pharmacy services, we need know costumer satisfaction levels about the pharmacy services they received currently. The aim of this research was to know customer satisfaction level of pharmacy services. This was the descriptive type research with purposive sampling. The sampling method was proportional stratified random sampling. Samples were 100 respondents from 13 pharmacies. Data obtained by distributing questioner that measure the level of satisfaction based on five dimensions of satisfaction that is tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy. The data then was analyzed using correlation value, by comparing the perception of reality and hope which was showed in Cartesian diagram. The results showed that consumers have a good perception of the pharmacy service on all the dimensions indicated on the interpretation of high-value, which means the level of satisfaction is very satisfied.

Keywords: *satisfaction, pharmacy services, Jember*

Abstrak

Apotek adalah salah satu tempat untuk memberikan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek, perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek yang didapatkannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode pengambilan sampel *proportional stratified random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dari 13 apotek. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu berwujud, ketanggapan, keandalan, jaminan dan empati. Analisa data dengan mencari nilai korelasi, dengan membandingkan persepsi kenyataan dengan harapan yang digambarkan dalam diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan konsumen memiliki presepsi yang baik terhadap pelayanan apotik pada semua dimensi ditunjukkan dari nilai interpretasi tinggi yang artinya tingkat kepuasannya sangat puas.

Kata kunci: *kepuasan, pelayanan apotek, kota Jember*

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan mempunyai peranan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi berubah menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien [1].

Pelayanan yang bermutu selain mengurangi risiko terjadinya *medication error*, juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek. Telah ada kesepakatan bahwa mutu pelayanan kesehatan dititik beratkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen. Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi [2].

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan [3]. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya [4].

Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan [1]. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman *et.al* dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan

dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas layanan, yakni 1) *tangibles* (berwujud), 2) *reliability* (keandalan), 3) *responsiveness* (keresponsifan), 4) *assurance* (keyakinan), dan 5) *emphaty* (empati) [5].

Kecamatan Sumpalsari, terletak di kabupaten Jember. Kecamatan Sumpalsari merupakan wilayah yang padat penduduk, selain itu tingkat pendidikan masyarakat sekitar yang tinggi karena terletak di kawasan Kampus Universitas Jember yang memiliki jumlah apotek yang banyak, memungkinkan masyarakat dalam memiliki tuntutan yang tinggi terhadap pelayanan kefarmasian sehingga sangat tepat jika dikaji lebih mendalam bagaimana konsumen mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hal tersebut perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di kecamatan Sumpalsari dari segi interpretasi kepuasan konsumen dan analisa kuadran dengan diagram kartesius untuk meningkatkan pelayanan di apotek untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara cross sectional, dilakukan dalam satu kali pengamatan dalam satu jangka waktu tertentu [6]. Populasi adalah semua konsumen yang menebus resep dan yg melakukan swamedikasi di apotek di kecamatan sumpalsari pada bulan Maret 2014. Jumlah sampel konsumen apotek dihitung dengan rumus Lwanga Lemeshow [7]:

$$n = Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)/d^2$$

$$n = 100$$

Dengan menetapkan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $d = 0,1$. Kriteria inklusi adalah konsumen apotek yang bersedia mengisi kuisisioner, yang berusia diatas 17 tahun, menebus resep atau swamedikasi di apotek bukan yang pertama kali (konsumen berulang) pada bulan Maret 2014.

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner pada konsumen saat menunggu pelayanan. Analisa data dilakukan dengan mencari nilai korelasi tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan nilai rerata skor kenyataan dengan nilai rerata skor harapan konsumen terhadap pelayanan di apotek. Sedangkan untuk mengetahui item-item pertanyaan kuisisioner yang merupakan faktor

untuk meningkatkan kepuasan konsumen digambarkan dalam diagram kartesius. Jawaban kuisisioner dianalisa berdasarkan skala linkert [3].

Hasil Penelitian

Profil responden

Berdasarkan 100 sampel responden yang berhasil dikumpulkan, sebesar 61% di antaranya adalah responden perempuan dan sebesar 39% laki-laki. Dimana rentan usia terbanyak pada kelompok usia 17-27 tahun sebesar 45%, diikuti dengan kelompok usia 28-38 tahun yaitu 30% dan kelompok usia 39-49 tahun yaitu 16% ketiganya merupakan kelompok usia produktif, terkecil pada kelompok usia ≥ 50 tahun sebesar 9%. Pekerjaan responden terbanyak adalah swasta/wiraswasta 33%, diikuti kemudian pelajar/mahasiswa 32%, PNS/TNI/POLRI 20% dan terendah ibu rumah tangga 15%. Tingkat pendidikan responden tertinggi adalah perguruan tinggi/akademi 75%, sedangkan SMA/ sederajat 25%.

Hasil uji validitas dan reliabilitas

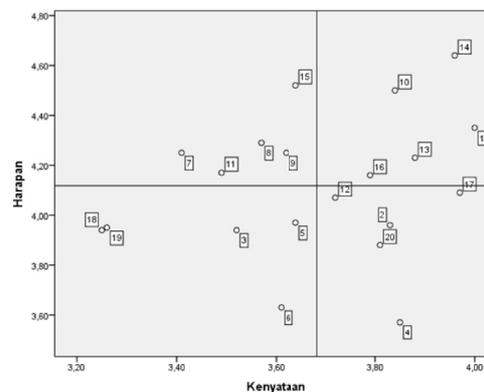
Sampel uji validasi sebanyak 30 responden. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila memiliki nilai korelasi (*Pearson Correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < taraf signifikan (α) sebesar 0,05 [2]. Pengujian yang dilakukan diperoleh hasil semua item pertanyaan memiliki nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < 0,05, maka dapat diartikan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0,6 [2]. Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. Dari hasil pengujian nilai alpha harapan 0,901 dan alpha kenyataan 0,886 > 0,6, yang dapat diartikan reliabel.

Kesenjangan antara kenyataan dan harapan

Data ini diperoleh dengan mencari rerata kenyataan dibandingkan dengan rerata harapan, kemudian dianalisa dengan diagram kartesius. Dapat dilihat pada Tabel 1 dan Gambar 1.

Tabel 1. Kesenjangan harapan dan kenyataan

Pertanyaan	Kenyataan	Harapan
1	4	4,35
2	3,83	3,96
3	3,53	3,94
4	3,85	3,57
5	3,64	3,97
6	3,61	3,63
7	3,41	4,25
8	3,57	4,29
9	3,62	4,25
10	3,84	4,5
11	3,49	4,17
12	3,72	4,07
13	3,88	4,23
14	3,96	4,64
15	3,64	4,52
16	3,79	4,16
17	3,97	4,09
18	3,25	3,94
19	3,26	3,95
20	3,81	3,88
Rata-rata	3,68	4,12



Gambar 1. Diagram kartesius kesenjangan antara kenyataan dan harapan

Kepuasan berdasarkan nilai interpreuritas

Kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi tingkat kepuasan konsumen

No	Pertanyaan	Rata-rata kenyataan	Rata-rata harapan	Kepuasan	Interpretasi
A. Tangible (Sarana fisik)					
1	Apotek mudah di akses	4.00	4.35	0.92	Sangat puas
2	Ruang tunggu bersih dan rapi	3.83	3.96	0.97	Sangat puas
3	Kenyamanan ruang tunggu	3.52	3.94	0.89	Sangat puas
4	Petugas berpakaian bersih dan rapi	3.85	3.57	1.07	Sangat puas
5	Ketersediaan brosur, leaflet, poster dll sebagai informasi obat / kesehatan	3.64	3.97	0.92	Sangat puas
6	Tersedia TV/ koran/ majalah untuk menghilangkan kejenuhan selama menunggu	3.61	3.63	0.99	Sangat puas
7	Tersedia lahan parkir yang memadai	3.41	4.25	0.80	Puas
B. Responsiveness (Ketanggapan)					
8	Kecepatan pelayanan obat	3.57	4.29	0.83	Sangat puas
9	Kecepatan pelayanan kasir	3.62	4.25	0.85	Sangat puas
10	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	3.84	4.50	0.85	Sangat puas
C. Reliability (Kehandalan)					
11	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen	3.49	4.17	0.84	Sangat puas
12	Pasien diberitahu kapan penyerahan obat akan dilakukan	3.72	4.07	0.91	Sangat puas
13	Konsumen mendapatkan informasi tentang obat dengan jelas dan mudah dimengerti	3.88	4.23	0.92	Sangat puas
D. Assurance (Jaminan/Keyakinan)					
14	Obat tersedia dengan lengkap	3.96	4.64	0.85	Sangat puas
15	Obat dijual dengan harga yang wajar	3.64	4.52	0.80	Puas
16	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	3.79	4.16	0.91	Sangat puas
17	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	3.97	4.09	0.97	Sangat puas
E. Empaty (Kepedulian)					
18	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	3.25	3.94	0.82	Sangat puas
19	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	3.26	3.95	0.84	Sangat puas
20	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	3.81	3.88	0.98	Sangat puas

Pembahasan

Dari hasil penelitian profil responden lebih banyak responden perempuan dibanding laki-laki. Kaitannya dengan kesehatan berdasarkan faktor jenis kelamin laki-laki mempunyai fisik yang lebih kuat dibandingkan perempuan. Usia

responden yang terbanyak pada usia produktif, yang berkaitan dengan kematangan emosional sehingga dapat memberikan penilaian secara obyektif. Pekerjaan responden tertinggi adalah swasta/ wiraswasta, pekerjaan menunjukkan tingkat sosial sesoran yang mempengaruhi daya

belinya. Sedangkan pendidikan responden teringgi adalah perguruan tinggi/ akademi, ini dapat disebabkan karena kecamatan sumpangsari terletak di kawasan pendidikan, sehingga tingkat pendidikan warga sekitar juga tinggi. Tingginya tingkat pendidikan mencerminkan tingkat kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional, sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif.

Kuisisioner di uji validasi dan reliabilitas pada 30 responden. Setelah di uji kuisisioner dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini untuk memperoleh data karena semua item pertanyaan menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

Dari analisa kuadran berdasarkan diagram kartesius, apotek sebaiknya memberikan perhatian lebih pada item pertanyaan yang masuk dalam kuadran A dan C.

Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A, dimana yang masuk dalam kuadran ini merupakan pelayanan yang menjai prioritas utama untuk diperbaiki. Pada kuadran A menunjukkan tingkat harapan tinggi tetapi kenyataan rendah, sehingga menimbulkan perasaan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah pada poin pertanyaan: tersediannya lahan parkir yang memadai, kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, petugas mampu memberikan penyelesaian masalah, obat di jual dengan harga wajar. Untuk meningkatkan pelayanan apotik dapat melakukan perbaikan pada hal tersebut seperti menyediakan lahan parkir yang memadai, menambah jumlah petugas pada jam sibuk untuk menghindari terjadinya pelayanan obat dan kasir yang lama, karena pada jam sibuk beban kerja petugas meningkat, mempekerjakan petugas yang mempunyai kompetensi sehingga dapat terjadi komunikasi yang baik dengan konsumen dan mampu memberikan bantuan dalam memberikan solusi masalah yang dihadapi konsumen, menyediakan berrbagai macam merek obat dan berbagai jenis sediaan obat sehingga konsumen memiliki berbagai pilihan yang dapat disesuaikan dengan kondisi keuangannya.

Kuadran B (Pertahankan prestasi)

Kuadran B, yang masuk dalam kuadran ini merupakan pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya karena konsumen telah puas. Pada kuadran B menunjukkan tingkat harapan dan

kenyataan tinggi. Pelayanan yang perlu dipertahankan prestasinya adalah pada poin pertanyaan: apotek mudah diakses, petugas cepat tangap, informasi obat jelas dan mudah dimengerti, obat tersedia dengan lengkap, petugas mempunya pengetahuan dan keterampilan yang baik. Untuk mempertahankan prestasi kompetensi petugas sangat berperan. Pengetahuan dan keterampilan yang baik yang dimiliki petugas, akan terjalin komunikasi yang baik sehingga informasi obat yang diberikan mudah dimegerti dan petugas menjadi cepat tanggap terhadap keluhan konsumen dan siap membantu.

Kuadran C (Prioritas rendah)

Kuadran C, yang masuk dalam kuadran ini merupakan pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen. Pada kuadran C menunjukkan tingkat harapan rendah sedangkan kenyataannya tinggi. Pelayanan yang dianggap kurang penting adalah pada poin pertanyaan: kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan brosur, leaflet, poster sebagai informasi obat/kesehatan, tersedia TV/ koran/ majalah untuk menghilangkan kejenuhan selama menunggu, petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, petugas memberikan perhatian pada keluhan konsumen. Untuk apotek sebaiknya menjalankan pelayanan yang masuk dalam kuadran ini secara sedang saja. Konsumen menganggap kenyamanan ruang tunggu tidak penting karena di apotek waktu menunggu tidak terlalu lama sehingga konsumen tidak terlalu membutuhkannya. Keberadaan brosur sebagai sarana informasi dianggap kurang penting karena di jaman moderen ini kita dapat memperoleh informasi secara mudah dari tv maupun sarana informasi lain. Tersediannya TV atau koran untuk menghilangkan kejenuhan dinggap kurang penting karena waktu tunggu apotek tidak terlalu lama dan ada kalanya konsumen mempunyai pengalih perhatian sendiri seperti HP. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum dan petugas memberikan perhatian kepada keluhan dianggap tidak terlalu penting karena konsumen berasumsi bahwa hal tersebut merupakan hal yang wajar yang harus di berikan pada pelayanan apotek karena apotek bergerak pada bidang produk dan jasa yang mengutamakan kepuasan konsumen.

Kuadran D (Kinerja tinggi)

Kuadran D, yang masuk dalam kuadran ini merupakan pelayanan yang dianggap kurang

penting tetapi dijalankan dengan sangat baik melebihi harapan, sehingga konsumen merasa sangat puas. Pada kuadran D menunjukkan tingkat harapan rendah dan kenyataan tinggi. Pelayanan yang memiliki kinerja tinggi adalah pada poin pertanyaan: ruang tunggu bersih dan rapi, petugas berpakaian bersih dan rapi, pemberitahuan waktu penyerahan obat, obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta, petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial. Ruang tunggu yang bersih serta petugas yang berpakaian bersih dan rapi akan memberikan citra yang baik pada apotek. Kesesuaian obat yang diberikan sangat penting agar tidak terjadi *medication error*, dan berpengaruh pada keberhasilan pengobatan, dimana menentukan penilaian akan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial, hal ini penting karena semua konsumen memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang baik.

Interpretasi kepuasan konsumen

Setiap konsumen mempunyai persepsi yang berbeda-beda tingkat kepuasan terhadap pelayanan apotek yang diberikan. Hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Salah satu cara mengukur kepuasan konsumen dapat dilihat dari nilai interpretasi (Tabel 2). Penilaian korelasi kepuasan dihitung dengan cara membagi antara skor rerata kenyataan dan skor rerata harapan dari hasil yang diperoleh.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian apotek di kecamatan Sumbersari berdasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) termasuk dalam kategori tinggi karena interpretasinya sangat puas. Persepsi baik dinyatakan konsumen jika mereka mendapatkan pelayanan sesuai dan melebihi harapan. Persepsi baik yang cenderung dinyatakan oleh sebagian besar konsumen terhadap hampir semua aspek dimensi pelayanan apotek yang ditunjukkan tinggi tingkat interpretasi sangat puas, diduga karena konsumen yang terjaring sebagai sampel responden kebetulan merupakan pelanggan tetap dari apotek tersebut.

Menurut Supranto (2006) tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja

yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang apotek.

Bagi perusahaan yang berfokus pada konsumen, kepuasan konsumen adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Tingkat kepuasan konsumen perlu dievaluasi setiap saat guna perkembangan dan kemajuan apotek, ini disebabkan oleh kepuasan konsumen setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Maka kepuasan konsumen menjadi prioritas utama dalam memajukan usaha, dimana tingkat kepentingan dan harapan konsumen serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan haruslah sesuai dengan keinginan konsumen dan apotek harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, agar mereka merasa puas karena konsumen merupakan salah satu faktor penentu dalam memajukan sebuah apotek. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek [3].

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek mempunyai nilai rata-rata kenyataan 3,68 dan nilai rata-rata harapan 4,12 nilai rata-rata kepuasan 0,90. Dimana tingkat kepuasan konsumen mempunyai nilai interpretasi tinggi di semua aspek dimensi yang artinya tingkat kepuasannya sangat puas.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek ditinjau dari analisis kuadran dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak merasa puas pada pelayanan terdiri dari tempat parkir yang memadai, kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, petugas mampu memberikan

penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen, obat dijual dengan harga yang wajar, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan brosur sebagai sumber informasi, tersedianya TV/koran/ majalah untuk menghilangkan kejenuhan selama menunggu, petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, dan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen. Untuk meningkatkan pelayanan, apotek sebaiknya memberikan perhatian pada hal diatas dan melakukan perbaikan agar kinerja baik sehingga konsumen merasa puas.

Saran penulis bagi perusahaan yang berfokus pada konsumen, kepuasan konsumen adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Tingkat kepuasan konsumen perlu dievaluasi secara berkala guna perkembangan dan kemajuan apotek terhadap pelayanan yang telah diberikan, ini disebabkan oleh kepuasan konsumen setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan membandingkan tingkat kepuasan konsumen dengan keberadaan apoteker di apotek untuk memberikan pelayanan kefarmasian.

Daftar Pustaka

- [1] Depkes R1. Standar pelayanan kefarmasian di apotek. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1027/Menkes/SK/IX/2004. Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2006.
- [2] Ghozali, I. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Universitas Diponegoro; 2011.
- [3] Supranto, J. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta; 2001.
- [4] Pohan, IS. Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan, hal 143-144, 156. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC; 2004.
- [5] Parasuraman, Zeithaml, A., Valerie, A., dan Berry, L. Delivering quality service : balancing customer perception and expectations. New York: The Free Press A Division of Mac Millan inc;1990.
- [6] Notoatmodjo, S. Metodologi penelitian kesehatan. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta; 2005.
- [7] Lwanga dan Lemeshow, S. Sample size determination in health studies. Geneva: World Health Organization; 1991.