

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK BEN SEHAT PERIODE TAHUN 2022

¹Melizsa, ²Dian Wahdah Fauziyah, ³Wafa, ⁴Dimas Agung Waskito Wijanarko,
⁵Heri Setiawan

¹⁻⁴ Program Studi D-III Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

⁵Fakultas Farmasi, Universitas Indonesia

E-mail: melizsa0205@gmail.com

ABSTRACT

Competition in the business world, especially in pharmacies, is getting tougher day by day. Such was the case with Ben Sehat Pharmacy, which was located in a market area, main highway and densely populated. This strategic location became the reason for other pharmacy founders to establish pharmacies in this area. This has been proven by the emergence of several pharmacies that are quite close to Ben Sehat Pharmacy. About 500 meters from Ben Sehat Pharmacy there is a pharmacy, 800 meters from Ben Sehat Pharmacy there is also a pharmacy, even on the left side of Ben Sehat Pharmacy there is another pharmacy. Ben Sehat Pharmacy must arrange a marketing and sales strategy in order to remain superior to competitors' Pharmacies in the vicinity. One of the methods used is to provide the best quality of service and competitive drug prices. This study aims to determine the relationship between service quality and drug prices on patient satisfaction at Ben Sehat Pharmacy. The type of research used in this research is descriptive survey method. Descriptive research is research that aims to describe existing phenomena, both natural phenomena and man-made phenomena or those that are used to provide broader implications. One type of descriptive research is a survey, namely taking samples from a population using a questionnaire as a measuring tool for basic data to obtain data. The results of this study Pearson Correlation coefficient of service quality to patient satisfaction 0.254 is included in the range (0.20 – 0.399), including a weak correlation. Meanwhile, the Pearson Correlation coefficient of drug prices on patient satisfaction is 0.134, which is in the range (0.00 – 0.199), which is a very weak correlation.

Keywords : Pharmacy, Quality of Service, Price, Satisfaction

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis khususnya apotek semakin hari semakin ketat. Inilah Apotek Ben Sehat yang berada di kawasan pasar, di jalan raya dan padat penduduk, yang letaknya Lokasi nan strategis tersebut merupakan faktor utama bagi bisnis farmasi apotek untuk membangun usaha di wilayah tersebut. Hal itu dibuktikan terlihatnya banyaknya apotek yang letaknya sangat dekat dengan Apotek Ben Sehat. Sekitar 500 meter dari Apotek Ben Sehat ada apotek, 800 meter dari Apotek Ben Sehat juga ada apotek, bahkan di sebelah kiri Apotek Ben Sehat ada apotek. Apotek Ben Sehat harus mengatur strategi pemasaran dan penjualan agar tetap berada di depan apotek pesaing terdekat. Diantara caranya yaitu menawarkan pelayanan terbaik dan harga obat yang bersaing. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022. Jenis penelitian adalah metode survei deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan maksud untuk mencerminkan kejadian yang ada, baik kejadian alam maupun buatan manusia atau yang digunakan untuk menghasilkan efek yang lebih luas. Salah satu jenis penelitian deskriptif adalah penelitian survei; Pengambilan sampel populasi menggunakan kuesioner sebagai alat ukur data dasar untuk memperoleh informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi Pearson antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pasien adalah 0,254 dalam kisaran (0,20 - 0,399), termasuk korelasi yang tidak kuat. Sedangkan koefisien korelasi Pearson harga obat dengan kepuasan Pasien adalah 0,134, berada pada kisaran (0,00 – 0,199) yang merupakan korelasi yang sangat tidak kuat.

Kata Kunci: Apotek, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini mendesak masyarakat untuk memperhatikan kesehatannya guna meningkatkan mutu kehidupan. Oleh karena itu, ketersediaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan yang meliputi apotek (Darmawan dan Satrio, 2017).

Apotek merupakan salah satu bentuk pengobatan umum yang pada awalnya terbatas jumlahnya dan sulit diakses oleh masyarakat. Namun, dengan kebijakan pemerintah, apotek kini mudah diakses dan jumlahnya berkembang pesat. Dari sisi publik, keadaan ini berpengaruh baik dan lebih komersial karena setiap apotek berupaya mempersempit pelayanan bertambah baik dengan harga yang kompetitif (Utari, 2014).

Namun seiring dengan perkembangan ekonomi dan pesatnya pertumbuhan dan perkembangan apotek, maka persaingan dalam dunia usaha khususnya apotek semakin hari semakin ketat. Mengingat persaingan yang semakin ketat, apotek harus fokus tidak hanya pada tujuan penjualan mereka tetapi juga memastikan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah perasaan bahagia atau menyesal dari dirasakan akibat membandingkan pendapat atau kesan dengan kinerja produk. Kepuasan pasien diukur dengan sejauh mana harapan pasien terhadap produk dan layanan sesuai dengan kinerja produk dan layanan yang sebenarnya (Aulia dan Hidayat, 2017).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kenyamanan. Secara khusus diharapkan para pelaku usaha di industri farmasi benar-benar memperhatikan faktor-faktor kepuasan tersebut. Hal ini menimbulkan kepuasan dikalangan pasien ketika mengkonsumsi barang atau jasa perusahaan (Kurnianingsih, 2015). Kualitas layanan dan harga telah lama menjadi isu penting untuk retensi pelanggan. Hal ini juga penting dalam pelayanan farmasi. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, empati dan bukti fisik, serta perspektif harga, memegang peranan penting dan sensitif dalam operasional apotek (Suharyanto et al, 2021).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, apotek menghadapi masalah serius dalam hal pelayanan yang diberikannya, apakah memenuhi harapan Pasien atau tidak. Oleh karena itu apotek harus selalu menjaga kepercayaan Pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu, apotek juga harus memikirkan harga layanannya. Di mata pasien harga harus tepat atau wajar, karena harga yang tidak wajar dan terlalu mahal mendorong pasien beralih ke pelayanan kesehatan lain (Dian, Nurul Fitria, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurhab (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pada pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit M. Yunus Bengkulu. Hubungan antara kualitas layanan lebih besar dari harga. Hal ini dikarenakan kepuasan Pasien di Rumah Sakit M. Yunus Bengkulu mengutamakan kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai skor kepuasan yang baik. Apotek Ben Sehat adalah perusahaan komersial yang beroperasi sebagai penyedia layanan kesehatan. Peran Apotek Sebagai suatu entitas pelayanan kesehatan, peran apotek adalah menyediakan obat-

obatan yang dibutuhkan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Apotek Ben Sehat juga aktif sebagai supplier dan distributor obat-obatan. Itu dijual dengan dua cara, yaitu dengan dan tanpa resep.

Persaingan dalam dunia bisnis khususnya apotek semakin hari semakin ketat. Ini adalah Apotek Ben Sehat yang berada di kawasan pasar, pinggir jalan raya, dan di kawasan padat penduduk. Lokasi nan strategis tersebut merupakan faktor utama bagi bisnis farmasi apotek untuk membangun usaha di wilayah tersebut. Hal itu dibuktikan dengan munculnya beberapa apotek yang letaknya sangat dekat dengan Apotek Ben Sehat. Sekitar 500 meter dari Apotek Ben Sehat ada apotek, 800 meter dari Apotek Ben Sehat juga ada apotek, bahkan di sebelah kiri Apotek Ben Sehat ada apotek.

Apotek Ben Sehat harus mengatur strategi pemasaran dan penjualan agar tetap berada di depan apotek pesaing terdekat. Salah satu caranya adalah dengan menawarkan pelayanan terbaik dan harga obat yang bersaing.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022”.

METODE

Penelitian ini merupakan survei populasi yang menggunakan kuesioner sebagai alat ukur dasar untuk memperoleh informasi hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022.

Populasi penelitian ini rata-rata Pasien yang berkunjung ke Apotek Ben Sehat antara bulan Januari sampai Juni 2022 sebanyak 8.000 Pasien. Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 381 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *Incident Sampling*. Sampel penelitian ini adalah responden yang memenuhi kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Pasien membeli obat di Apotek Ben Sehat. 2) Pasien dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik. 3) Usia Pasien diatas 17 tahun. Kriteria Ekslusi yaitu Pasien tidak mau melakukan survey.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner Hendra Riswanto (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Rawat Jalan di Rumah Sakit Buah Hati Pamulang”. Berdasarkan uji validitas variabel kualitas pelayanan terlihat nilai R-tabel pada taraf signifikansi 5 sebesar 0,197. Oleh karena itu pernyataan dinyatakan valid karena jumlah r setiap pernyataan melebihi nilai r tabel yaitu 0,197. Berdasarkan uji validitas variabel kualitas pelayanan terlihat nilai R-tabel pada taraf signifikansi 5 sebesar 0,197. Oleh karena itu, pernyataan dinyatakan valid karena nilai r pada setiap pernyataan melebihi nilai r tabel yaitu 0,197. Berdasarkan uji validitas variabel kepuasan Pasien terlihat nilai R-tabel sebesar 0,197 pada taraf signifikansi 5%. Maka demikian pernyataan dinyatakan valid karena angka r setiap pernyataan melebihi nilai r - tabel , yaitu 0,197. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan kepuasan Pasien (Y) dinilai reliabel yang dibuktikan bahwa setiap variabel memiliki skor alpha cronbach lebih dari 0,600.

Analisis data Jenis data yang dihitung dengan analisis univariat adalah: 1) Mengetahui kualitas pelayanan Apotek Ben Sehat periode tahun 2022. 2) Mengetahui harga obat-obatan Apotek Ben Sehat periode tahun 2022. 3) Mengetahui kepuasan Pasien Apotek Ben Sehat terhadap pelayanan obat periode tahun 2022.

Analisis bivariat penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Kualitas layanan adalah jenis peringkat pasien dari tingkat layanan yang diterima versus tingkat layanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, (Kotler, 2000 dalam Nur, Rakhman. 2014). Adapun analisis deskriptif kualitas pelayanan yang dilakukan oleh 381 responden pada Pasien Apotek Ben Sehat adalah sebagai Berikut:

Tabel 1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Pernyataan	Persentase Skor Jawaban (%)					Nilai Pernyataan	Nilai Indikator	Nilai Variabel
		1	2	3	4	5			
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Penampilan karyawan bersih dan rapih.	0	0	0	24,1	75,9	4,76	4,72	4,60
	Ruangan/tempat antrre Pasien tertata dengan rapih.	0	0	0,50	31,8	67,7	4,67		
Empati (<i>Empathy</i>)	Karyawan memberikan perhatian kepada Pasien.	0	0	0,30	31,2	68,5	4,68	4,65	
	Karyawan memberikan kesungguhan dalam merespon setiap permintaan Pasien.	0	0	0,00	38,6	61,4	4,61		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan dengan sigap membantu Pasien.	0	0	0,30	38,6	61,2	4,61	4,59	
	Karyawan dapat menangani segala kebutuhan Pasien.	0	0	0,00	43,0	57,0	4,57		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Karyawan mampu melayani Pasien dengan baik.	0	0	0,30	37,0	62,7	4,62	4,60	
	Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan Pasien.	0	0	0,00	43,3	56,7	4,57		
Kepastian (<i>Assurance</i>)	Karyawan dapat memberikan pelayanan yang nyaman saat Pasien berobat di Apotek Ben Sehat.	0	0	0,52	42,3	57,2	4,57	4,58	
	Karyawan pengetahuan informasi terkait produk dan layanan di Apotek Ben Sehat.	0	0	0,30	39,9	59,8	4,60		

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1 variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai variabel adalah 4,60 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai indikator tertinggi adalah 4,72 terdapat pada indikator berwujud. Nilai pernyataan tertinggi adalah 4,76 (75,9%) pada pernyataan “Penampilan karyawan bersih dan rapih”.

Harga Obat Harga merupakan jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga dalam jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk

mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa, (Kotler dan Armstrong, 2012 dalam Venia Afrilia Sari (2017).

Adapun analisis deskriptif harga obat yang dilakukan oleh 381 responden pada Pasien Apotek Ben Sehat adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Harga obat

Indikator	Pernyataan	Persentase Skor Jawaban (%)					Nilai Pernyataan	Nilai Indikator	Nilai Variabel
		1	2	3	4	5			
Tingkat harga	Apotek Ben Sehat memberikan harga yang terjangkau bagi masyarakat.	0	0	0,30	29,7	70,1	4,70	4,62	4,54
	Apotek Ben Sehat memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang saya dapatkan.	0	0	0,30	35,4	64,3	4,64		
	Apotek Ben Sehat memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan daya beli masyarakat	0	0	0	46,7	100	4,53		
Harga bersaing	Harga yang diberikan Apotek Ben Sehat mampu bersaing dengan Apotek lain.	0	0	0,50	38,8	60,6	4,60	4,61	
	Harga yang diberikan Apotek Ben Sehat sesuai dengan yang saya harapkan	0	0	0	35,2	64,8	4,65		
	Harga yang diberikan Apotek Ben Sehat lebih ekonomis dibanding dengan Apotek lain.	0	0	0,30	40,7	59,1	4,59		
Sistem pembayaran	Apotek Ben Sehat memberikan kemudahan pembayaran bagi Pasien.	0	0	0,79	46,7	52,5	4,52	4,49	
	Apotek Ben Sehat menyediakan berbagai jenis metode pembayaran bagi Pasien.	0	0	1,60	51,2	47,2	4,46		
Syarat pembayaran	Apotek Ben Sehat memberikan syarat administrasi yang mempermudah metode pembayaran.	0	0	3,70	45,9	50,4	4,47	4,44	
	Apotek Ben Sehat menerapkan mekanisme pembayaran yang sesuai dengan prosedur Apotek.	0	0	3,10	52,8	44,1	4,41		

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2 variabel harga obat menunjukkan bahwa nilai variabel adalah 4,54 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai indikator tertinggi adalah 4,62 terdapat pada indikator tingkat harga. Nilai pernyataan tertinggi adalah 4,70 (70,1%) pada pernyataan “Apotek Ben Sehat memberikan harga yang terjangkau bagi masyarakat”.

Sedangkan nilai indikator terendah adalah 4,44 terdapat pada indikator syarat pembayaran. Nilai pernyataan terendah adalah 4,41 (44,1%) pada pernyataan “Apotek Ben Sehat menerapkan mekanisme pembayaran yang sesuai dengan prosedur Apotek.”.

Kepuasan Pasien Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan Pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, Pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, Pasien amat puas/senang, (Kotler dan Keller, 2017 dalam Ahmad Zikri, 2022). Adapun hasil

kuesioner kepuasan Pasien yang dilakukan oleh 381 responden pada Pasien Apotek Ben Sehat adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Indikator	Pernyataan	Persentase Skor Jawaban (%)					Nilai Pernyataan	Nilai Indikator	Nilai Variabel
		1	2	3	4	5			
Kognitif (Pengetahuan & Kepercayaan)	Saya memiliki pengetahuan yang baik tentang Apotek Ben Sehat.	0	0	0,30	34,9	64,8	4,65	4,58	4,59
	Apotek Ben Sehat memberikan manfaat nyata kepada saya dan keluarga.	0	0	0,30	42,5	57,2	4,57		
	Saya memahami jenis layanan yang ada pada Apotek Ben Sehat.	0	0	0,50	41,7	57,7	4,57		
Afektif (Emosi)	Saya memahami kondisi layanan Apotek Ben Sehat.	0	0	0,30	46,5	53,3	4,53	4,64	
	Saya senang dengan layanan yang diberikan Apotek Ben Sehat.	0	0	0,50	27,8	71,7	4,71		
	Saya merasa puas dengan fasilitas yang di berikan oleh Apotek Ben Sehat.	0	0	0	37,0	63,0	4,63		
Konatif (Tindakan)	Semua layanan yang diberikan Apotek Ben Sehat sesuai dengan SOP yang ditentukan.	0	0	0,30	40,7	59,1	4,59	4,57	
	Saya akan tetap menggunakan jasa kesehatan di Apotek Ben Sehat jika sewaktu – waktu saya membutuhkannya.	0	0	1,80	38,9	59,3	4,57		
	Saya akan merekomendasikan Apotek Ben Sehat kepada orang lain sebagai tempat yang tepat untuk melakukan pengobatan apabila sakit.	0	0	1,60	43,3	55,1	4,54		
	Saya akan tetap menggunakan jasa Kesehatan di Apotek Ben Sehat walaupun di dekat tempat tinggal saya terdapat penyedia jasa kesehatan yang serupa.	0	0	0,50	37,5	61,9	4,61		

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3 variabel kepuasan Pasien menunjukkan bahwa nilai variabel adalah 4,59 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai indikator tertinggi adalah 4,64 terdapat pada indikator afektif. Nilai pernyataan tertinggi adalah 4,71 (71,7%) pada pernyataan “Saya senang dengan layanan yang diberikan Apotek Ben Sehat”.

Analisis bivariat dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022. Pengolahan Analisa data bivariat ini dengan menggunakan SPSS. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat.

Tabel 4. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

		Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pasien
Korelasi Pearson product Moment	Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.254**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	381	381
	Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.254**	1
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	381	381

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4 hasil analisis korelasi pearson product moment pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat diperoleh p-value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Pasien Apotek Ben Sehat. Sedangkan koefisien Pearson Correlation kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien 0,254 masuk kedalam kisaran (0,20 – 0,399), termasuk ke dalam korelasi yang tidak kuat.

Tabel 5. Hasil Analisis Hubungan Harga Obat Terhadap Kepuasan Pasien

		Harga obat		Kepuasan Pasien
Korelasi Pearson Product Moment	Harga Obat	Pearson Correlation	1	.134**
		Sig. (2-tailed)		.009
		N	381	381
	Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.134**	1
		Sig. (2-tailed)	.009	
		N	381	381

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5 hasil analisis korelasi pearson product moment pada hubungan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat diperoleh p-value sebesar 0.009 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan harga obat terhadap kepuasan Pasien pada Pasien Apotek Ben Sehat. Sedangkan koefisien Pearson Correlation harga obat terhadap kepuasan Pasien 0,134 masuk kedalam kisaran (0,00 – 0,199), tergolong korelasi yang sangat tidak kuat.

Tabel 6. Uji Korelasi

Variabel	Indikator	Kepuasan Pasien		
		Kognitif	Afektif	Konatif
Kualitas Pelayanan	Berwujud	0,166	-0,048	0,065
	Empati	0,016	0,054	-0,029
	Ketanggapan	-0,042	0,088	0,026
	Keandalan	-0,096	0,128	-0,067
	Kepastian	0,038	-0,014	0,173
Harga Obat	Tingkat harga	0,255	-0,068	0,275
	Harga bersaing	0,173	-0,049	0,173
	Sistem pembayaran	0,126	-0,048	0,182
	Syarat pembayaran	0,067	-0,152	0,50

Sumber : data diolah, 2022

Pada Tabel 6 dapat diketahui variabel kualitas akan pelayanan terhadap variabel kepuasan Pasien, indikator yang paling tinggi hubungannya adalah indikator kepastian pada variabel kualitas pelayanan dengan indikator konatif memiliki nilai korelasi 0,173 kisaran (0,00 – 0,199) tergolong hubungan yang sangat tidak kuat. Sedangkan untuk variabel kepuasan harga obat terhadap variabel kepuasan Pasien, indikator yang paling tinggi hubungannya adalah indikator harga obat pada variabel kualitas pelayanan dengan indikator konatif memiliki nilai korelasi 0,275 kisaran (0,20 – 0,399) termasuk kategori hubungan yang tidak kuat.

PEMBAHASAN

Berlandaskan hasil penelitian yang diperoleh, dilakukan kajian untuk menanggapi pertanyaan tentang “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022?”.

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai variabel adalah 4,60 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai indikator tertinggi adalah 4,72 terdapat pada indikator berwujud (tangibles). Nilai pernyataan tertinggi adalah 4,76 atau sama dengan (75,9%) pada pernyataan “Penampilan karyawan bersih dan rapih”. Penampilan karyawan bersih dan rapih ternyata sangat menunjang kualitas pelayanan, terbukti dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa Pasien akan melihat terlebih dahulu dan menilai penampilan karyawan, karena penampilan menggambarkan karakter seseorang, jika dilihat karyawan dengan penampilan bersih dan rapih maka Pasien akan senang berkunjung ke apotek. Pasien akan berkunjung kembali jika pelayanan yang diberikan memberi kesan yang baik, namun pada hasil penelitian ini juga di dapat bahwa Pasien merasa kurang nyaman dengan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan karena terkadang karyawan kurang ramah dengan Pasien dan melayani dengan wajah yang jutek, Pasien juga merasa bahwa karyawan kurang memahami apa yang sedang dibutuhkan oleh Pasien karena Pasien yang datang mayoritas lansia maka cukup sulit dalam mengingat nama obat atau lupa membawa bungkus obat yang akan dibelinya, dan Pasien merasa bahwa karyawan tidak cekatan untuk melayani Pasien.

2. Harga Obat

Berdasarkan hasil penelitian variabel harga obat menunjukkan bahwa nilai variabel adalah 4,54 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai indikator tertinggi adalah 4,62 terdapat pada indikator tingkat harga. Nilai pernyataan tertinggi adalah 4,70 atau sama dengan (70,1%) pada pernyataan “Apotek Ben Sehat memberikan harga yang terjangkau bagi masyarakat”. Harga yang diberikan oleh Apotek Ben Sehat nyatanya sangat terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, bukan hanya bagi masyarakat dengan ekonomi tinggi dan menengah namun dapat terjangkau juga bagi masyarakat dengan ekonomi kebawah. Penelitian di Apotek Ben Sehat searah dengan penelitian nan dilakukan oleh Irzaldi Yazid (2020) pada sampel 100 responden memperlihatkan sejumlah 54% responden mengkategorisasikan sangat murah, sebagian besar responden mengungkapkan Apotek K-24 Gadjah Mada nilai harga nan ada sebanding akan kegunaan dan mutu yang diterima. Sedangkan nilai indikator terendah adalah 4,44 terdapat pada indikator syarat pembayaran. Nilai pernyataan terendah adalah 4,41 (44,1%) pada pernyataan “Apotek Ben Sehat

menerapkan mekanisme pembayaran yang sesuai dengan prosedur Apotek.” Apotek Ben Sehat memiliki peraturan untuk syarat pembayaran yaitu dapat menggunakan kartu debit dengan minimal pembelanjaan Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) dan hanya bisa dilakukan dengan debit BCA. Jika menggunakan kartu debit lain maka dikenakan biaya tambahan sebesar 2% dari total pembelanjaan. Syarat pembayaran seperti ini banyak membuat Pasien tidak leluasa untuk berbelanja karena pada jaman sekarang banyak Pasien yang tidak tersedia *cash money* tetapi membawa kartu ATM atau *mobile banking* dan tidak jarang juga Pasien yang hanya berbelanja dibawah syarat minimum untuk menggunakan debit. Sehingga dapat menyebabkan Pasien merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi.

3. Kepuasan Pasien

Dari dapatan penelitian variabel kepuasan Pasien menunjukkan jika nilai variabel adalah 4,59 termasuk dalam kategori sangat puas. Nilai indikator tertinggi adalah 4,64 terdapat pada indikator afektif. Nilai pernyataan tertinggi adalah 4,71 (71,7%) pada pernyataan “Saya senang dengan layanan yang diberikan Apotek Ben Sehat”. Hal tersebut menunjukkan bahwa perasaan yang dirasakan oleh Pasien ketika berbelanja di Apotek Ben Sehat senang dan sangat puas dengan penampilan karyawan bersih dan rapih, perhatian yang diberikan oleh karyawan, dan harga yang terjangkau bagi masyarakat. Namun masih ada yang harus diberi perhatian khusus yaitu terkait dengan syarat pembayaran yang sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh Apotek. Pasien yang setuju dengan syarat pembayaran yang ada di Apotek Ben sehat pasti akan kembali lagi karena mengingat kualitas pelayanan yang sangat bagus dan harga yang dapat tergapai. Hal ini dapat dijadikan untuk menarik, mempromosikan dan merekomendasikan untuk berbelanja di Apotek Ben Sehat kepada keluarga, teman, dan khalayak ramai, dengan cara memberi reward dalam bentuk diskon kepada Pasien yang berhasil merekomendasikan untuk berbelanja di Apotek Ben Sehat. Menurut Danang Sunyoto (2015) dalam Breda R Leonardo (2021), kepuasan pasien menggambarkan latar belakang pasien menentukan untuk membeli di sesuatu tempat. Bila pasien merasakan suatu kepuasan akan suatu produk, mereka berbelanja kembali selain menggunakan produk tersebut juga mengutarakan kepuasan yang diperoleh kepada orang lain. Keadaan ini berlawanan hasil penelitian Wulandari (2017) atas tema Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun, dimana persentase Pasien yang merasa tidak puas sebesar (57,6%) sementara Pasien yang merasa puas sebesar (42,4%).

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Obat Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan Pasien, indikator yang paling tinggi hubungannya adalah indikator kepastian pada variabel kualitas pelayanan terhadap indikator konatif pada variabel kepuasan Pasien, memiliki nilai korelasi 0,173 kisaran (0,00 – 0,199) tergolong hubungan yang sangat tidak kuat. Sedangkan untuk variabel harga obat terhadap variabel kepuasan Pasien, indikator yang paling tinggi hubungannya adalah indikator tingkat harga pada variabel harga obat terhadap indikator konatif pada variabel kepuasan Pasien, memiliki nilai korelasi 0,275 kisaran (0,20 – 0,399) termasuk kategori hubungan yang tidak kuat.

Kualitas pelayanan dan Harga obat memiliki hasil yang sangat tidak kuat dan tidak kuat terhadap kepuasan Pasien. Artinya selain faktor kualitas pelayanan dan harga obat, ada aspek lainnya yang berkontribusi pada kepuasan Pasien dan membuat Pasien tetap membeli obat di Apotek Ben Sehat. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kemungkinan lokasi Apotek Ben Sehat yang strategis karena berada pada lingkungan pasar dan di pinggir jalan raya, serta aksesnya yang mudah dilalui transportasi umum. Sehingga memudahkan Pasien untuk membeli keperluan obat di Apotek Ben Sehat. Bangunan dan tampilan Apotek Ben Sehat yang sangat sederhana di saat apotek besar yang ada disekitarnya terlihat mewah, mungkin menjadikan daya Tarik tersendiri untuk masyarakat datang ke Apotek Ben Sehat, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah, menengah, hingga yang tinggi. Bangunan yang sederhana membuat semua lapisan masyarakat dengan latar belakang status ekonomi yang berbeda – beda tidak sungkan atau takut untuk membeli keperluan obat di Apotek Ben Sehat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai Hubungan Kualitas akan Pelayanan dan Harga Obat di Apotek Ben Sehat periode tahun 2022, dapat disimpulkan: Kualitas pelayanan yang ada di Apotek Ben Sehat memiliki nilai variabel sebesar 4,60 dengan kategori sangat baik. Harga obat yang tersedia di Apotek Ben Sehat memiliki nilai variabel sebesar 4,54 dengan kategori sangat sesuai. Kepuasan Pasien dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Ben Sehat memiliki nilai variabel sebesar 4,59 dengan kategori sangat puas. Analisa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben memiliki koefisien pearson correlation sebesar 0,254 kisaran (0,20 – 0,399) artinya masuk kategori hubungan yang tidak kuat. Analisa hubungan harga obat terhadap kepuasan Pasien di Apotek Ben memiliki koefisien pearson correlation sebesar 0,134 kisaran (0,00 – 0,199) termasuk kedalam kategori hubungan yang sangat tidak kuat

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Perdanakusuma. (2013), Pengaruh Komunikasi Efektif. Skripsi .Fakultas Fisiologi. Purwokerto. [Http://Repository.Ump.Ac.Id/2311/3/Aditya%20perdanakusuma%20obab%20ii.Pdf](http://Repository.Ump.Ac.Id/2311/3/Aditya%20perdanakusuma%20obab%20ii.Pdf) . (Diakses Pada Tanggal 06 Juli 2022).
- Ahmad Fauzi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Tangerang Selatan. Skripsi. Universitas Pamulang. Tangerang Selatan.
- Akbar, Fitri Dede. (2022). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Pada Pt. Revorma Sembilan Tujuh. Laporan Magang. Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Winaya Mukti. Bandung. [Https://Repository.Unwim.Ac.Id/File/Mahasiswa/480767976.Pdf](https://Repository.Unwim.Ac.Id/File/Mahasiswa/480767976.Pdf). (Diakses Pada Tanggal 07 Juli 2022).
- Apriyani, Aliyyah Dwi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang. Vol.51, No.2. [Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/189804-Id-None.Pdf](https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/189804-Id-None.Pdf). (Diakses Pada Tanggal 10 Juli 2022)
- Aulia, M., Imam, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Amanda Brownies. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen,

- Vol. 6(5), Hal. 1 – 17.
[Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1473](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1473).
(Diakses Pada Tanggal 30 Juni 2022).
- Breda R Leonardo (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Marketplace Shopee Pada Saat Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat. *Jurnal Emba* Vol.9 No.3 Juli 2021, Hal. 1721 – 1730.
[https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/Download/35960/33526#:~:Text=Menurut%20danang%20sunnyoto%20\(2015%3a%20140,Untuk%20berbelanja%20pada%20suatu%20tempat](https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/Download/35960/33526#:~:Text=Menurut%20danang%20sunnyoto%20(2015%3a%20140,Untuk%20berbelanja%20pada%20suatu%20tempat). (Diakses Pada Tanggal 03 Juli 2022).
- Darmawan, Budhi Satrio. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Apotek Takavi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 6(8), Hal. 1 – 15.
[Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1825](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1825).
(Diakses Pada Tanggal 30 Juni 2022).
- Edwin Purnomo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien “Best Autoworks”. Artikel. Fakultas Manajemen Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya.
[https://Journal.Uc.Ac.Id/Index.Php/Performa/Article/Download/404/363#:~:Text=Nugroho%20\(2015%3a162\)%20menjelaskan,Intensitas%20membeli%20dari%20pelanggan%20tersebut](https://Journal.Uc.Ac.Id/Index.Php/Performa/Article/Download/404/363#:~:Text=Nugroho%20(2015%3a162)%20menjelaskan,Intensitas%20membeli%20dari%20pelanggan%20tersebut). (Diakses Pada Tanggal 06 Juli).
- Fitriani Alfi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Percetakan Snapy Radio Dalam Jakarta Selatan. Skripsi. Universitas Pamulang. Tangerang Selatan. Hal. 52 – 54
- Fitria, Nurul Dian. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan, Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andhika Jakarta. Hal. I.
[Http://Repository.Ibs.Ac.Id/463/2/Dian%20nurul%20fitria%2c%20ma.Ibs%2c%202016.Pdf](http://Repository.Ibs.Ac.Id/463/2/Dian%20nurul%20fitria%2c%20ma.Ibs%2c%202016.Pdf). (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022).
- Haryoko, Budi Ugeng. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Media Televisi Indonesia (Metro Tv). *Jurnal Ilmia Feasible. Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*. Universitas Pamulang. Vol.2, No.2.
[Http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Jfb/Article/Download/4736/4380](http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Jfb/Article/Download/4736/4380)
(Diakses Pada Tanggal 04 Juli 2022).
- Hidayat, Ridha. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*. Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Vol.3, No.2.
<https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/270306426.Pdf>. (Diakses Pada Tanggal 04 Juli 2022).
- Hendra Riswanto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Buah Hati Pamulang. Skripsi. Universitas Pamulang. Tangerang Selatan. Hal. 56-105.
- Hermansyah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Paket Pt.Pos Indonesia. Universitas Pamulang. Tangerang Selatan. Hal. 53 – 54.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jakarta Timur : Erlangga. Hal. 146 – 150.
- Kotler, P., & Keller, K. (2018). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta Timur : Erlangga. Hal. 138 – 142.
- Kurnianingsih, Ariyani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien Pada Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. Hal. 2 – 3. <https://Repository.Usm.Ac.Id/Files/Skripsi/B11a/2015/B.131.15.0033/B.131.15.0033-15-File-Komplit-20190210040539.Pdf>. (Diakses Pada Tanggal 30 Juni 2022).
- Lupyoadi Dalam Ramadhan Ali Nur (2013). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. [Http://Etheses.Uin-Malang.Ac.Id/6664/1/08510133.Pdf](http://Etheses.Uin-Malang.Ac.Id/6664/1/08510133.Pdf). (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022).
- Manalu. Halomoan Rizki. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pocos Le Café Kota Padangsidimpuan). Skripsi. Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. [Http://Repository.Umsu.Ac.Id/Handle/123456789/15532#](http://Repository.Umsu.Ac.Id/Handle/123456789/15532#). (Diakses Pada Tanggal 05 Juni 2022).
- Nurhab, Badaruddin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jurnal Akutansi Dan Perbankan Syariah. Hal. 307. <https://Ejournal.Metrouniv.Ac.Id/Index.Php/Finansia/Article/View/1395/1187>. (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022).
- Primafidyanti, Annisa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Mahasiswa Reguler Pagi Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung. Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan. Universitas Sangga Buana Ypkp. Bandung. [Http://Jurnal.Usbypkp.Ac.Id/Index.Php/Jemper/Article/Download/242/Pdf#:~:Text=Howard%20%26%20sheth%20\(1969\)%20dalam,Dibandingkan%20dEngan%20pengorbanan%20yang%20dilakukan%E2%80%9d](http://Jurnal.Usbypkp.Ac.Id/Index.Php/Jemper/Article/Download/242/Pdf#:~:Text=Howard%20%26%20sheth%20(1969)%20dalam,Dibandingkan%20dEngan%20pengorbanan%20yang%20dilakukan%E2%80%9d). (Diakses Pada Tanggal 05 Juli 2022).
- Rahmadi, Burhan Pradesta. (2016). Evaluasi Penentuan Harga Jual Produk Perusahaan Aquaphalandra Farm Yogyakarta Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/3961/01.0%20cover.PDf?Sequence=1>. (Diakses Pada Tanggal 04 Juli 2022).
- Riswanto, Hendra. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Buah Hati Pamulang. Skripsi. Universitas Pamulang. Tangerang Selatan. Hal. 106 – 108 .
- Rosmery Hutabarat. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Pada Apotek Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan. Skripsi. Poli Teknik Kesehatan Medan. [Http://Repo.Poltekkes-Medan.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/3599](http://Repo.Poltekkes-Medan.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/3599). (Diakses Pada Tanggal 04 Juli 2022).

- Sari Afrilia Venia (2017). The Influence Of Price, Product Quality And Brand Image Onpurchase Decision Teh Botol Sosro At Undergraduate Students Of Social And Politics Faculty University Diponegoro, Diponegoro University Journal Of Social And Politic, Business Administration 2017. <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/101277-Id-Pengaruh-Hargakualitas-Produk-Dan-Citra.Pdf>. (Diakses Pada Tanggal 30 Juni 2022).
- Siyoto, Sodik. (2015). Dasar Metode Penelitian. E-Book. Sleman : Literasi Media Publishing. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Qphfdwaaqbj&Printsec=FrontcoVer&HI=Id> (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022).
- Suharyanto, Herlina, R. L., Tugiono, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Rf Bandung. Jurnal Semnastek. Hal. 27. <https://Jurnal.Uisu.Ac.Id/Index.Php/Semnastek/Article/View/4138/2970>. (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022).
- Sulistiyo, Rahmat. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. http://Eprints.Uny.Ac.Id/26550/1/Rahmatsulistiyo_13808145002.Pdf. (Diakses Pada Tanggal 06 Juli 2022).
- Sumarsid, (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). Jurnal Ilmiah M-Progres. Stm Labora Dan 2 Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. Vol.12, No.1. <https://Journal.Universitassuryadarma.Ac.Id/Index.Php/Ilmiahmprogress/Article/View/867>. (Diakses Pada Tanggal 05 Juli 2022)
- Sugiyono, Dr. Prof. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Cv. Alfabeta. Hal. 115 – 118. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian & Pengembangan. Cv. Bandung : Alfabeta. Hal. 138 – 143.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2018). Pemasaran Strategik. Edisi.3. Penerbit. Andi. Hal. 370 – 380. Utari, Woro. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Varian Obat Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan. Jurnal Neobis, Vol. 8(1), Hal. 1 – 13. <https://Journal.Trunojoyo.Ac.Id/Neobis/Article/View/518>. (Diakses Pada Tanggal 02 April 2022).
- Wibowo Arif. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Ilmu Manajemen. Universitas Negri Yogyakarta. Vol. 1, No.22. <https://Journal.Uny.Ac.Id/Index.Php/Jim/Article/Download/11765/8441>. (Diakses Pada Tanggal 03 Juli 2022).
- Wulandari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia. Madiun. <http://Repository.Stikes-Bhm.Ac.Id/97/> . (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022).
- Yazid Irzaldi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Apotek K-24 Jl. Gajah Mada Yogyakarta. Jurnal. <https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jiab/Article/View/26367>. (Diakses Pada Tanggal 05 Juli 2022).

- Yunita Sri. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemberian Asi Eksklusif Pada Ibu Pekerja Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. Skripsi. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan. Jogjakarta. [Http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/1577/1/Skripsi%20sri%20yunita%20p07124213035.Pdf](http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/1577/1/Skripsi%20sri%20yunita%20p07124213035.Pdf) . (Diakses Pada Tanggal 05 Juli 2022).
- Zikri Ahmad. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)*, Vol. 2 No. 1. Page 923-926. [Https://Ummaspul.E-Journal.Id/Jkm/Article/Download/3280/1109/](https://Ummaspul.E-Journal.Id/Jkm/Article/Download/3280/1109/) . (Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2022)