

Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dan Harga Obat dengan Loyalitas Pasien Membeli Resep Obat (Studi Kasus pada Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Jember)
(*The Relationship between Perceived Quality of Service Pharmacy Installation and Drug Price and Loyalty of Patient to Buying Prescription Drugs (A Case Study in Patients of Outpatient at Pharmacy Installation at Pulmonary Hospital Jember)*)

Ahmad Afifuddin Sholeh, Sri Utami, Christyana Sandra
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember
Jalan Kalimantan 37, Jember 68121
e-mail : emailnyaafif27@gmail.com

Abstract

Pharmacy coverage or the percentage of drugs that are redeemed in pharmacy installation at Pulmonary Hospital Jember is only 58.42%. Unoptimal Pharmacy coverage was because patient loyalty was not yet formed, if the patient loyal so patient will make repeat purchases. So finally the pharmacy coverage can be increased. This study aimed to analyze the relationship of perceived quality pharmacy services (reliability, tangibles, assurance, responsiveness, and empathy) and the drug prices and patient loyalty to buy the prescription drugs at pharmacy installation Pulmonary Hospital Jember. This study is an analytic study with cross sectional approach with sample of 110 patients. The results showed that most patients have a perceived of service quality is good, the perceived of drug prices competitive, and most patients loyal in buying prescription drugs at pharmacy installation Pulmonary Hospital Jember. There was a significant relationship between the five dimensions of service quality (reliability, tangibles, assurance, responsiveness and empathy) with the patient loyalty buying prescription drugs. Meanwhile the perceived drugs price also had a significant relationship with the patient loyalty buying prescription drugs.

Keywords: *Pharmacy coverage, perceived of quality service, perceived of drugs price, loyalty*

Abstrak

Pharmacy coverage atau persentase obat yang ditebus di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember yaitu hanya 58,42%. Hal ini dikarenakan loyalitas pasien belum terbentuk, jika pasien loyal maka pasien akan melakukan pembelian ulang sehingga pada akhirnya akan meningkatkan jumlah lembar resep yang dibeli. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan instalasi farmasi (kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggapan dan empati) dan harga obat dengan loyalitas pasien umum rawat jalan membeli resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian ini adalah studi analitik menggunakan pendekatan cross sectional dengan sampel 110 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi kualitas pelayanan cukup baik, persepsi harga obat yang bersaing, dan sebagian besar pasien loyal dalam membeli resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember. Ada hubungan yang signifikan antara kelima dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggapan dan empati) dengan loyalitas pasien membeli resep obat. Sedangkan persepsi harga obat juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Kata kunci: Pharmacy coverage, persepsi kualitas pelayanan, persepsi harga obat, loyalitas

Pendahuluan

Kemajuan perkembangan rumah sakit mengalami perubahan besar, rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif. Perusahaan jasa layanan kesehatan berkembang dengan pesat baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Semakin ketatnya persaingan jasa layanan kesehatan dalam memperebutkan pelanggan dan perilaku pelanggan yang semakin selektif dalam menentukan produk atau jasa layanan yang akan dibeli, mengharuskan pihak manajemen suatu penyedia jasa layanan kesehatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya [1]. Pelayanan rumah sakit yang menjadi perhatian penting dalam persaingan global ini meliputi pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis yang tidak terkecuali pelayanan penunjang medis di bidang farmasi.

Instalasi Farmasi merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, dan merupakan jalur pembekalan farmasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Instalasi farmasi mempunyai pengaruh yang sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi serta biaya operasional total rumah sakit. Hal ini disebabkan karena hubungan timbal balik dan saling tergantungnya pelayanan-pelayanan lain pada divisi ini [2].

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien/pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan [3]. Jadi apabila sebagian pasien merasa puas mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut berkualitas.

Peningkatan jumlah lembar resep yang masuk ke instalasi farmasi rumah sakit merupakan indikasi adanya peningkatan profit dan perbaikan mutu pelayanan. Disamping itu, peningkatan persepsi pasien terhadap instalasi farmasi rumah sakit akan memberikan hasil positif bagi upaya peningkatan pelayanan. Oleh karena itu persepsi pasien perlu memperoleh perhatian dalam manajemen pelayanan farmasi [4].

Rumah Sakit Paru Jember merupakan salah satu Rumah Sakit Khusus yang berada di provinsi Jawa Timur. Rumah Sakit Paru Jember ditetapkan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yang berada di wilayah Jawa Timur tepatnya di Kabupaten Jember yang pelayanannya meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Lumajang [5]

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan didapatkan bahwa resep dokter dari poliklinik rawat jalan tidak seluruhnya dibeli di apotek rumah sakit tersebut. dapat disimpulkan persentase obat yang ditebus rata-rata atau *Pharmacy coverage* yaitu hanya 58,42%.

Loyalitas mengacu pada perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa perusahaan yang dipilih. Loyalitas konsumen memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan kinerja kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. *Pharmacy coverage* yang belum optimal ini diakibatkan karena loyalitas pasien belum terbentuk, ciri-ciri konsumen loyal adalah sebagai berikut: (a) melakukan pembelian berulang secara teratur. (b) membeli antar-lini produk atau jasa. (c) mereferensikan kepada orang lain; (d) menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing [6]. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah faktor harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi [7]. Apabila loyalitas pasien sudah terbentuk maka akan dapat meningkatkan *Pharmacy coverage*. *Pharmacy coverage* yang belum optimal berdampak pada kinerja rumah sakit berupa kerugian pendapatan yang seharusnya dapat diterima oleh rumah sakit. Oleh karena itu pengelolaan farmasi yang bermutu harus dilakukan dengan cermat karena kesalahan pengelolaan berpengaruh besar terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan persepsi kualitas pelayanan instalasi farmasi dan harga obat dengan loyalitas pasien membeli resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yaitu penelitian analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Subjek dalam penelitian ini yaitu pasien umum rawat jalan yang menebus resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember, dimana jumlah sampel sebanyak 110 pasien yang diambil secara *quota sampling*.

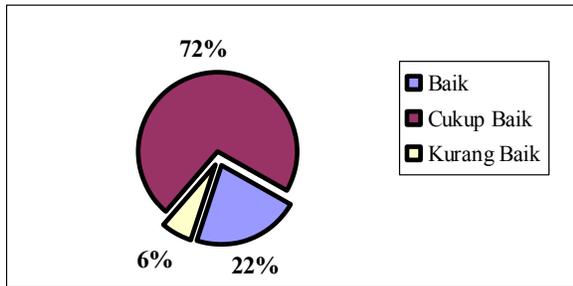
Variabel pada penelitian ini yaitu persepsi kualitas pelayanan, persepsi harga obat dan loyalitas pasien membeli resep obat. Penelitian dilaksanakan pada Januari 2015 - Juni 2015. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi dan wawancara menggunakan kuisioner. Analisis data terdiri dari analisis univariat, analisis bivariat untuk uji

hubungan menggunakan uji *coefficient contingensi* dengan $\alpha=0,05$.

Hasil Penelitian

Respon Responden Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Respon responden terhadap persepsi kualitas pelayanan terbagi menjadi 3, yaitu baik, cukup baik, dan kurang baik.



Gambar 1 Respon Responden terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Gambar tersebut menunjukkan bahwa respon cukup baik mempunyai persentase paling tinggi (72%) dibandingkan respon baik, dan kurang baik.

Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas

Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi lima dimensi yaitu kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggapan dan empati. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Hubungan Kehandalan Pelayanan dengan Loyalitas

		Kehandalan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Loyalitas	Loyal	20	66	0	86
	Tidak Loyal	1	13	10	24
Total		21	79	10	110

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Tabel 2 Hubungan bukti fisik Pelayanan dengan Loyalitas

		Bukti Fisik			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Loyalitas	Loyal	37	48	1	86
	Tidak Loyal	2	15	7	24
Total		39	63	8	110

		Jaminan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Loyalitas	Loyal	37	48	1	86
	Tidak Loyal	2	15	7	24
Total		39	63	8	110

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa ada hubungan bukti fisik dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Tabel 3 Hubungan jaminan Pelayanan dengan Loyalitas

		Ketanggapan			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Loyalitas	Loyal	5	80	1	86
	Tidak Loyal	2	6	16	24
Total		7	86	17	110

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa ada hubungan jaminan dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Tabel 4 Hubungan Ketanggapan Pelayanan dengan Loyalitas

		Empati			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Loyalitas	Loyal	37	49	0	86
	Tidak Loyal	6	12	6	24
Total		43	61	6	110

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa ada hubungan ketanggapan dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Tabel 5 Hubungan Empati Pelayanan dengan Loyalitas

		Empati			Total
		Baik	Cukup	Kurang	
Loyalitas	Loyal	37	49	0	86
	Tidak Loyal	6	12	6	24
Total		43	61	6	110

Total	43	61	6	110
-------	----	----	---	-----

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa ada hubungan empati dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Hubungan Persepsi Harga Obat dengan Loyalitas

Penelitian ini menganalisis hubungan antara persepsi harga obat dengan loyalitas membeli resep obat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Hubungan Persepsi Harga Obat dengan Loyalitas Membeli Resep Obat

		Persepsi Harga Obat		Total
		Bersaing	Mahal	
		Loyal	71	
Loyalitas	Tidak Loyal	2	22	24
Total		73	37	110

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi harga obat dengan loyalitas pasien membeli resep obat.

Pembahasan

Hasil penelitian terhadap persepsi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa respon cukup baik mempunyai persentase paling tinggi (72%) dibandingkan respon baik, dan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden sudah mempunyai persepsi mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan terutama untuk sektor jasa selalu diidentikkan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat pelayanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut begitu pula sebaliknya. Sehingga usaha untuk meningkatkan pelayanan selalu dilakukan agar dapat memaksimalkan kualitas jasa. Rahma mengemukakan tentang kaitan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Dalam penelitiannya, diungkapkan bahwa kualitas layanan yang baik akan mendorong loyalitas pelanggan [8]. Begitu juga menurut Li dan Lee Persepsi kualitas pelayanan atau jasa dengan lima dimensi kualitas jasa berhubungan positif terhadap loyalitas pelanggan [9].

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang lebih umum digunakan adalah kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) [10].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada

hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan dengan loyalitas pasien, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hizrani yang menyatakan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan loyalitas pasien di RS MMC Jakarta tahun 2002 [11]. Hal serupa juga dinyatakan oleh Kunto bahwa ada hubungan positif antara kehandalan pelayanan dengan loyalitas pemanfaatan pelayanan pasien di RS Kelet Jepara [12]. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Azwar bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada kehandalan petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pasien [13].

Dimensi kehandalan pelayanan dilihat dari variabel kemudahan pelayanan, ketersediaan obat, dan informasi dosis obat dari petugas instalasi farmasi. Ketersediaan obat sangat penting untuk diperhatikan karena jika obat sering tidak tersedia konsumen akan kurang berminat membeli obat ditempat tersebut. Seperti yang dikatakan Pudjaningsih bahwa dalam menjalankan aktivitasnya, rumah sakit memerlukan bermacam-macam sumber daya. Salah satu sumber daya yang penting adalah persediaan obat-obatan [14]. Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan pengobatan. Karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan karena obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan. Dan dapat menyebabkan persepsi kurang baik dari konsumen.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang loyal adalah pasien yang memiliki persepsi cukup baik dan baik, sebaliknya pasien yang memiliki persepsi pelayanan kurang baik tidak loyal dalam membeli resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember. Oleh karena itu kualitas mutu pelayanan khususnya dimensi kehandalan pelayanan perlu mendapatkan perhatian guna untuk memenuhi kebutuhan pasien atau konsumen. Sehingga hasil akhirnya pasien bisa memiliki persepsi baik terhadap pelayanan yang telah diterima dan loyal membeli resep obat di instalasi farmasi RS Paru Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik pelayanan dengan loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Metayunika, bahwa kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen membeli mobil Mitsubishi [15].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan dengan loyalitas pasien. Variabel dimensi jaminan (*assurance*) dalam penelitian ini meliputi keterampilan dan penampilan petugas, dan letak

instalasi farmasi yang mudah dijangkau. Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang memiliki persepsi pelayanan kurang baik sebagian besar tidak loyal membeli resep obat. Sesuai dengan yang dikatakan Quick bahwa pemberian informasi yang jelas akan menambah upaya kesembuhan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap jaminan penyedia jasa [16]. Penelitian lain tentang faktor-faktor penyebab pembelian obat diluar IFRS RS Bakti Timah Pangkalpinang bertujuan mengantisipasi tingginya pembelian resep obat diluar RS, didapatkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi tingginya pembelian obat diluar RS adalah harga obat mahal, letak IFRS kurang strategis, waktu tunggu lama, terjadi kekosongan obat, informasi cara pakai obat kurang optimal, dokter dan petugas di poliklinik kurang termotivasi memasukkan resep obat ke IFRS RS Bati Timah Pangkalpinang [17].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara ketanggapan pelayanan dengan loyalitas pasien. Dalam penelitian ini dimensi ketanggapan pelayanan dilihat dari variabel waktu tunggu, kejelasan informasi antrean, respon petugas dalam menyiapkan obat.

Penelitian serupa tentang upaya peningkatan pelayanan obat di instalasi farmasi RSUD Purworejo dimaksudkan untuk mengatasi masalah rendahnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IFRS yang berdampak pada rendahnya pemasukan jumlah resep IFRS. Hasil penelitian didapatkan bahwa peningkatan kecepatan pelayanan serta sikap dan motivasi kerja karyawan ternyata menghasilkan peningkatan jumlah resep yang masuk ke-instalasi farmasi [4].

Sesuai dengan penelitian diatas diharapkan menjadi masukan untuk perbaikan pelayanan instalasi farmasi yaitu harus memperhatikan waktu tunggu pasien agar tidak terlalu lama menunggu sampai obat selesai dipersiapkan, karena masih ada beberapa pasien yang masih beranggapan bahwa waktu tunggu antrean obat tergolong lama. Hasil penelitian ini menggambarkan pasien yang memiliki persepsi pelayanan kurang baik ditakutkan pasien tidak loyal membeli resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara empati pelayanan dengan loyalitas pasien. Penelitian serupa dilakukan oleh Manurung, didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggapan dan empati) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan [18].

Dalam penelitian ini dimensi empati pelayanan dilihat dari variabel kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik, kesopanan, dan

Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2016

kemampuan petugas dalam memahami keadaan pasien. Dari hasil penelitian ditemukan sebagian besar pasien memiliki persepsi empati pelayanan yang didapatkan baik dan cukup baik. Kesan dari pasien bahwa petugas pelayanan farmasi sopan, sabar, ramah, dan telaten dalam melayani konsumen. Hal ini sangat baik sekali karena empati pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi baik oleh pasien, sehingga pasien akan merasa nyaman dan diharapkan pasien berminat membeli ulang resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi harga obat dengan loyalitas pasien. Dalam penelitian ini harga obat dilihat dari variabel kewajaran harga, dan kesesuaian dengan pengorbanan. Kesesuaian pengorbanan seharusnya menjadi kunci keberhasilan pelayanan, pasien merasa harga yang mereka bayarkan sesuai dengan pelayanan dan kesembuhan yang didapatkan. Sedangkan kewajaran harga pasien juga mempertanyakan harga obat di tempat lain diluar instalasi Rumah Sakit Paru Jember.

Penelitian ini membuktikan bahwa faktor harga obat harus diperhatikan, karena harga obat terbukti berhubungan dengan keputusan pasien dalam membeli ulang resep obat. Sesuai dengan penelitian oleh Nurullaili bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan [7]. hal serupa juga ditulis oleh Sutrisni bahwa variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan [19]. Selain itu Dasanti juga menambahkan dari hasil penelitiannya didapatkan kesimpulan bahwa persepsi harga, persepsi produk dan daya tarik iklan berpengaruh terhadap loyalitas [20]. Oleh karena itu dalam hal ini penentuan harga perlu berhati-hati dan harus jeli melihat segmen pasar disesuaikan dengan tujuan dari Rumah Sakit Paru Jember. Diharapkan pasien akan merasa harga yang dibayarkan sesuai dengan pengorbanan yang didapatkan dan juga bersaing jika dibandingkan dengan harga obat ditempat lain, sehingga pasien akan loyal dalam membeli resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember.

Simpulan dan Saran

Ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu: ada hubungan signifikan antara kehandalan pelayanan dengan loyalitas pasien. ada hubungan signifikan antara bukti fisik pelayanan dengan loyalitas pasien. ada hubungan signifikan antara jaminan pelayanan dengan loyalitas pasien. ada hubungan signifikan antara ketanggapan pelayanan dengan loyalitas pasien. Dan ada hubungan signifikan antara empati pelayanan dengan

loyalitas pasien. Ada hubungan signifikan antara persepsi harga obat dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan Rumah Sakit Paru Jember terus meningkatkan mutu pelayanan khususnya di instalasi farmasi dengan cara pengawasan terhadap pelaksanaan SOP pelayanan farmasi, pengaturan ulang ruang tunggu pasien ketika mengantre obat, pemberian informasi yang jelas mengenai urutan pasien ketika mengantre obat, evaluasi dalam penentuan harga obat dengan menjaga keseimbangan orientasi sosial dan orientasi bisnis. Selain itu Diharapkan petugas instalasi farmasi miliki kesadaran dan motivasi tinggi untuk melayani konsumen dengan sebaik-baiknya, Hal ini dilakukan dengan tujuan agar membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dan persepsi harga obat yang bersaing, sehingga akan meningkatkan loyalitas pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah lembar resep obat yang dibeli di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember.

Daftar Pustaka

- [1] Anwar H. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Tesis. Yogyakarta: Magister Manajemen Rumah Sakit UMY; 2010.
- [2] Siregar, Charles JP, Amalia L. Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2004.
- [3] Fandy, Tjiptono. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi; 2004.
- [4] Wahyuningsih. Upaya Peningkatan Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Purworejo Dengan Perbaikan Tata Kerja, Peningkatan Sikap Serta Motivasi Sumber Daya Manusia. 2003: 2(16).
- [5] Provinsi Jawa Timur. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 37 Tentang Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Surabaya: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur; 2000.
- [6] Griffin J. Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It. Kentucky: McGraw-Hill; 2002.
- [7] Nurullaili, Andi W. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware. 2013: 2(1).
- [8] Rahma E. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro; 2012
- [9] Li C.L, Lee J. Dimensions of Service and Their Influence on Intention to Repurchase. Department of Leisure Studies Penn State University; 2001.
- [10] Muzakki A. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro; 2013.
- [11] Hizrani. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS MMC Jakarta. 2003: 4 (1): 2-6.
- [12] Kunto W. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro; 2004.
- [13] Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Sinar Harapan; 1996.
- [14] Pudjaningsih S. Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi Rumah Sakit. Tesis. Yogyakarta: Universitas Gajahmada; 2006.
- [15] Metayunika V. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro; 2013.
- [16] Quick DJ. Managing Drug Supply 2ed. USA: Kumarin Press; 1997.
- [17] Edi M. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Pengambilan Obat Diluar Apotek RS Bakti Timah Pangkalpinang. 2004: 1 (7).
- [18] Manurung L. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih 2010. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia; 2010.
- [19] Sutrisni. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro; 2011.
- [20] Dasanti J. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Daya Tarik Iklan terhadap Loyalitas Membeli Air Minum Axogy. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro; 2012.