

PENGARUH HARGA, PENERAPAN E-RESEP DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN, DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Endah Zuraidah¹, Ernani Hadiyati², Umi Muawanah³

^{1,2,3}Universitas Gajayana Malang

e-mail: endahzuraidah16@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, penerapan E-resep dan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Explanatory research* digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini. Jumlah populasi kurang dari 100 yaitu 93, sehingga digunakan metode sensus atau tehnik sampel jenuh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, E-Resep tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, E-Resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, E-Resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan.

Kata kunci: harga, penerapan e-resep, waktu tunggu pelayanan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

Abstract: This study aims to determine the effect of price, application of E-prescription and service waiting time on patient satisfaction, with service quality as an intervening variable. *Explanatory research* is used as an approach in this study. The total population is less than 100, which is 93, so the census method or saturated sample technique is used. The results of this study show that price has a significant effect on the quality of service, E-Prescription does not have a significant effect on the quality of service, waiting time has a significant effect on the quality of service, price does not have a significant effect on patient satisfaction, E-Prescription has a significant effect on patient satisfaction, waiting time does not have a significant effect on patient satisfaction, significant effect on patient satisfaction through service quality, E-Prescription has a significant effect on patient satisfaction through service quality, waiting time has a significant effect on patient satisfaction through service quality.

Keywords: price, application of e-prescription, service lead time, patient satisfaction, quality of service

Copyright (c) 2023 The Authors. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi merupakan salah satu depo farmasi rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo. Depo ini terutama melayani resep dari pasien-pasien yang berobat di Poliklinik Spesialis dan Umum RSUD Waluyo jati. Poliklinik ini dirancang sebagai tempat pelayanan yang terpadu. Berdasarkan laporan Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi pada tahun 2021 hanya sekitar

75% pasien yang membeli obat ke Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi dari kunjungan pasien ke poliklinik. Masalah tersebut menjadi latar belakang dilakukannya penelitian terhadap faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang mampu memengaruhi niat beli pasien menebus resep di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi. Harga yang tidak terjangkau, waktu tunggu yang lama dan kualitas pelayanan yang kurang baik, dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Selain itu adanya pesaing dari beberapa rumah sakit dan beberapa klinik swasta yang memberikan peluang bagi para pasien untuk memilih Rumah Sakit maupun klinik yang paling mereka rasa nyaman dan melayani mereka dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Sehingga untuk memenangkan persaingan penting sekali bagi RSUD Waluyo Jati Kraksaan untuk menjaga kualitas pelayanan jasanya. Kualitas pelayanan jasa yang baik merupakan faktor kunci dalam menghasilkan kepuasan pasien.

Harga dalam bidang pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat menentukan. Harga merupakan uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, dengan kata lain harga adalah jumlah dari nilai yang ditukar oleh konsumen dengan manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2001). Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan produk atau jasa yang diterima oleh pasien. Harga yang terlalu mahal atau tidak sesuai akan membuat pasien berpindah ke apotek lainnya dan juga ekspektasi pasien menjadi semakin tinggi yang akan membuat pasien mudah mengajukan keluhan karena sudah membayar harga yang mahal. Pasien akan lebih mudah kecewa bila ekspektasi mereka dari segi biaya ini tidak terpenuhi. Oleh karena itu, hubungan antara keterjangkauan harga berkaitan dengan kepuasan pasien (Budiarti, 2016).

Kesalahan pemberian obat merupakan kejadian yang dapat merugikan atau membahayakan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan, khususnya dalam hal pengobatan pasien. Penyebab terjadinya *prescribing error* yang sering ditemukan adalah penulisan resep yang tidak jelas dan tidak lengkap (misalnya: dosis, jumlah, nama pasien), hal ini disebabkan karena pengetahuan dokter tentang ketersediaan obat-obatan tidak terkonfirmasi dengan baik, tulisan yang buruk dan interupsi dari keluarga pasien (Susanti, 2013). Resep elektronik (*E-resep*) adalah cara elektronik untuk menulis peresepan melalui proses entry data yang otomatis menggunakan software tertentu dengan jaringan internet yang terhubung di bagian farmasi rumah sakit (Ursula Pennell,

2009). Pereseapan elektronik dapat dihubungkan dengan akses elektronik lainnya seperti informasi farmasi, riwayat pengobatan pasien, catatan klinis, hasil lab, diagnosis klinis, dan status pasien. Pereseapan elektronik memberikan akses informasi yang cepat sehingga membantu untuk memberi peringatan kepada dokter tentang obat alternatif yang dapat diberikan kepada pasien, dan informasi tentang interaksi obat yang mungkin terjadi, peningkatan efek obat yang merugikan pasien, serta memberikan informasi tentang ketidaktaatan pasien dalam pengobatan (Schleiden dkk., 2015). Oleh karena itu, dengan pengiriman resep elektronik (*e-resep*) diharapkan dapat mempersingkat waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan pelanggan/pasien di banyak industri layanan jasa. Evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan ditentukan oleh seberapa lama mereka menunggu untuk memperoleh layanan. Depo rawat jalan Instalasi Farmasi merupakan salah satu usaha jasa yang mengharuskan pasiennya menunggu untuk memperoleh layanan. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien dalam suatu pelayanan di depo rawat jalan Instalasi Farmasi menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan (Bielen & Demoulin, 2007). Mutu layanan farmasi dapat ditinjau dari 4 aspek yang merupakan indikator minimal dalam menilai mutu di instalasi farmasi yaitu, waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 15 menit dan obat racik ≤ 30 menit, tidak terdapatnya kesalahan obat (100%), kepuasan pelanggan $\geq 80\%$, Penulisan resep sesuai formularium = 100% (Standar pelayanan minimal rumah sakit, Surat keputusan Menkes RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004). Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2010) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Suatu kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 parameter sesuai derajat kepentingannya yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen/pasien, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin tinggi (Haryanto & Ollivia, 2011).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang berobat ke poli dan mengambil resep atau obat di Depo Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah para pasien / keluarga pasien rawat jalan yang mengambil obat pada hari Senin hingga Sabtu pada jam sibuk pelayanan yaitu jam 10.00 – 14.00 wib. Jumlah sampel pada penelitian ini didapatkan berjumlah 93 sampel/responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh harga, *e-resep* dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Selain itu, *sobel test* digunakan untuk menguji pengaruh variabel mediasi, sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh harga, *e-resep* dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode *Pearson Product Moment*, yaitu dengan cara menghitung korelasi antar masing-masing butir pertanyaan dengan skor total, hasil korelasi tersebut kemudian dibandingkan dengan angka kritis dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria validitas untuk setiap item adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($N=93$, $r_{tabel} = 0,202$) berarti item tersebut *valid*.

Variabel X1	R hitung	R tabel	Keterangan
Harga Terjangkau	0,626	0,202	Valid
Harga sesuai kualitas	0,735	0,202	Valid
Harga sesuai manfaat	0,606	0,202	Valid
Harga bersaing	0,788	0,202	Valid
Variabel X2			
Harga Terjangkau	0,626	0,202	Valid
Harga sesuai kualitas	0,735	0,202	Valid

Harga sesuai manfaat	0,606	0,202	Valid
Harga bersaing	0,788	0,202	Valid
Variabel X3			
Harga Terjangkau	0,626	0,202	Valid
Harga sesuai kualitas	0,735	0,202	Valid
Harga sesuai manfaat	0,606	0,202	Valid
Harga bersaing	0,788	0,202	Valid
Variabel Y			
Y.1	0,637	0,202	Valid
Y.2	0,562	0,202	Valid
Y.3	0,614	0,202	Valid
Y.4	0,605	0,202	Valid
Y.5	0,547	0,202	Valid
Y.6	0,610	0,202	Valid
Y.7	0,659	0,202	Valid
Y.8	0,627	0,202	Valid
Y.9	0,558	0,202	Valid
Y.10	0,649	0,202	Valid
Y.11	0,578	0,202	Valid
Y.12	0,687	0,202	Valid
Y.13	0,593	0,202	Valid
Variabel Z			
Z.1	0,695	0,202	Valid
Z.2	0,712	0,202	Valid
Z.3	0,681	0,202	Valid
Z.4	0,680	0,202	Valid
Z.5	0,653	0,202	Valid
Z.6	0,648	0,202	Valid
Z.7	0,699	0,202	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Berdasarkan data yang telah didapat pada Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang terdapat dalam kuisioner penelitian memiliki rhitung yang lebih besar dari rTabel, hal tersebut berarti semua indikator yang digunakan untuk variabel penelitian ini dikatakan valid

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan nilai rTabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai rTabel (0,2096) maka dapat dikatakan butir-butir pertanyaan yang ada pada kuisisioner penelitian adalah reliabel. Selain dibandingkan dengan nilai rTabel, nilai *Cronbach Alpha* juga harus lebih dari 0,60

Tabel 2 Uji Reliabilitas Instrumen

Dimensi	<i>Cronbach's alpha</i>	Reliabilitas
Harga (X1)	0,630	Reliabel
E-Resep (X2)	0,828	Reliabel
Waktu Tunggu Pelayanan (X3)	0,615	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,857	Reliabel
Kepuasan Pasien (Z)	0,805	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

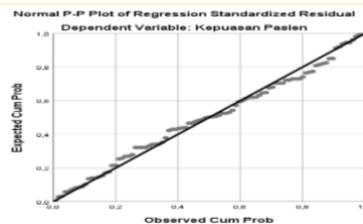
Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan adalah *reliabel*, sebagaimana yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yang secara umum bergerak dari 0,600 sampai dengan 0,800.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear *Ordinary Least Square* (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik

a. Uji Normalitas

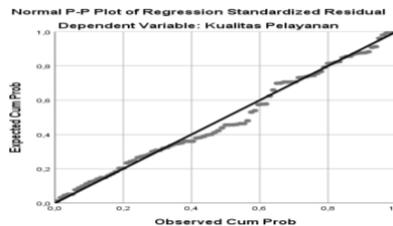
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.



Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Pertama

Berdasarkan Gambar 1, pada *Normal P-Plot* terjadi garis diagonal ke kiri bawah atau ke kanan atas. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian pada persamaan regresi pertama normal.



Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Kedua

Berdasarkan Gambar 2, pada *Normal P-Plot* terjadi garis diagonal ke kiri bawah atau ke kanan atas. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian pada persamaan regresi kedua normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61345081
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.037
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Z Persamaan Pertama

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* persamaan pertama dengan probabilitas signifikan sebesar $0,200 > 0,05$. Nilai probabilitas variabel diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua data penelitian berdistribusi **normal**.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.49678570
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.036
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 4 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Z Persamaan Kedua

Berdasarkan Gambar 4 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* persamaan kedua dengan probabilitas signifikan sebesar $0,200 > 0,05$. Nilai probabilitas variabel diatas $0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan bagian dari uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem Autokorelasi.

Tabel 3 Hasil Uji Autokorelasi

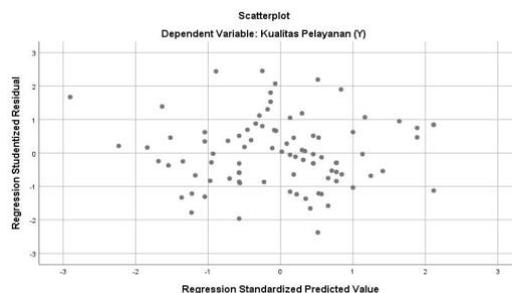
Persamaan Regresi	Durbin-Watson	Kesimpulan
Pertama	1,750	Tidak ada Autokorelasi
Kedua	1,578	Tidak ada Autokorelasi

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan hasil DW dari persamaan regresi pertama sebesar 1,750. Persamaan regresi kedua sebesar 1,578. Dari tabel Durbin Waston = DU Karena DW : $1 < DW < 3$. Jadi kesimpulannya dari kedua persamaan regresi tersebut semuanya tidak terjadi Autokorelasi.

c. Uji Heteroskedastisitas

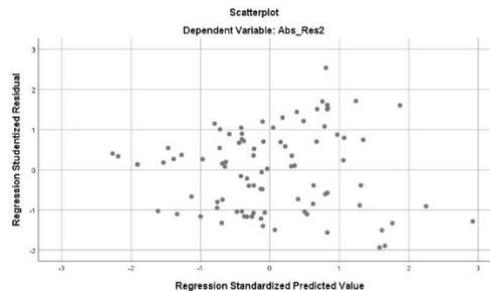
Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear berganda terjadi ketidaksamaan variance dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya.



Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama

Pada Gambar 5 *Scatterplot* terlihat titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dengan pola yang tidak jelas, hal ini berarti model regresi pertama telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas.



Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama

Pada Gambar 6 *Scatterplot* terlihat titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dengan pola yang tidak jelas, hal ini berarti model regresi kedua telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolenieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu mode regresi linear berganda.

Tabel 4 Hasil Uji Multikoliniertitas

Persamaan	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persamaan 1	Harga	0,862	1,160	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	E-Resep	0,824	1,213	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Waktu Tunggu	0,761	1,314	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Persamaan 2	Harga	0,781	1,280	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	E-Resep	0,813	1,229	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Waktu Tunggu	0,694	1,441	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Kualitas Pelayanan	0,656	1,524	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji Multikolinieritas Persamaan pertama dan kedua menjelaskan bahwa hasil perhitungan nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF adalah kurang dari 10 atau VIF <10, sehingga diputuskan bahwa model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk menganalisis hubungan kasual antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui satu atau lebih perantara. Tiap-tiap jalur yang ada diuji untuk menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh langsung dan tidak langsung variabel penelitian yang ada yaitu, variabel harga(X1) , *e-resep* (X2), waktu tunggu pelayanan (X3) terhadap kepuasan pasien (Z) melalui kualitas pelayanan (Y).

Model Persamaan 1 :

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_1$$

$$Y = 22.671 + 0.937X_1 + 0,335X_2 + 1.390X_3 + 0,777$$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.671	4.874		4.651	.000
	Harga (X1)	.937	.254	.327	3.683	.000
	E-Resep (X2)	.335	.225	.135	1.487	.141
	Waktu Tunggu (X3)	1.390	.367	.358	3.788	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 7 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan Pertama

Model Persamaan 2 :

$$Z = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta Y + e_2$$

$$Z = 0.950 + 0.115X_1 + 0.214X_2 + 0.043X_3 + 0,145Y + 0,564$$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.950	2.308		.411	.682
	Harga	.115	.116	.069	.989	.325
	E-Resep	.214	.097	.148	2.208	.030
	Waktu Tunggu	.043	.168	.019	.256	.799
	Kualitas Pelayanan	.415	.045	.713	9.214	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022

Gambar 8 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan Kedua

Tabel 5 Koefisien jalur

No	Variabel	Koefisien Beta	P-Value	Kesimpulan	
				Signifikansi	Diterima/Ditolak
1	Harga terhadap Kualitas Pelayanan	0,327	0,000	Signifikan	Diterima
2	E-Resep terhadap Kualitas Pelayanan	0,135	0,141	Tidak Signifikan	Ditolak
3	Waktu tunggu terhadap Kualitas Pelayanan	0,358	0,000	Signifikan	Diterima
4	Harga terhadap kepuasan pasien	0,069	0,325	Tidak Signifikan	Ditolak
5	E-resep terhadap kepuasan pasien	0,148	0,030	Signifikan	Diterima
6	Waktu tunggu terhadap kepuasan pasien	0,019	0,799	Tidak Signifikan	Ditolak
7	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	0,713	0,000	Signifikan	Diterima

Uji Hipotesis

- a. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (H1)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel harga(X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,327, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,000 < 0,05$, maka harga(X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y), Hipotesis 1(H1) diterima.

- b. E-Resep berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (H2)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel e-resep(X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,135, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,141 > 0,05$, maka e-resep(X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y), Hipotesis 2 (H2) ditolak.

- c. Waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (H3)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel waktu tunggu (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,358, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,000 < 0,05$, maka waktu tunggu (X3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y), hipotesis 3(H3) diterima.

- d. Harga terhadap berpengaruh signifikan kepuasan pasien (H4)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel harga(X1) terhadap kepuasan pasien (Z) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,069, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,325 > 0,05$, maka harga(X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(Z), Hipotesis 4 (H4) ditolak.

- e. E-resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (H5)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel e-resep(X2) terhadap

kepuasan pasien (Z) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,148, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,030 < 0,05$, maka e-resep(X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(Z), hipotesis 5(H5) diterima.

f. Waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(H6)

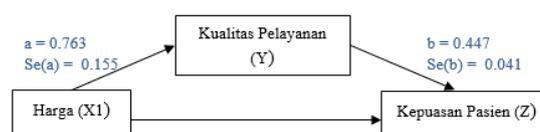
Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel waktu tunggu (X3) terhadap kepuasan pasien (Z) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,019, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,799 > 0,05$, maka waktu tunggu(X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(Z), Hipotesis 6 (H6) ditolak.

g. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (H7)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian variabel kualitas pelayanan(Y) terhadap kepuasan pasien (Z) memiliki nilai beta (β) sebesar 0,713, dengan nilai probabilitas signifikansi, sebesar $0,000 < 0,05$, maka kualitas pelayanan (Y) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Z), hipotesis 7(H7) diterima.

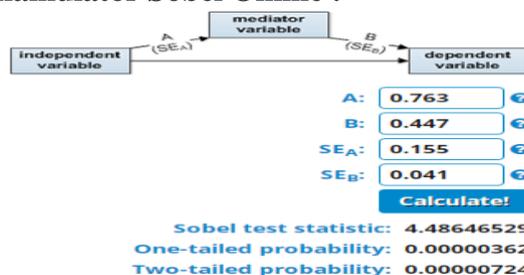
Uji Mediasi

Uji Sobel adalah uji yang digunakan untuk mengetahui/ menguji kekuatan dari pengaruh tidak langsung dari variabel independen berupa X1, X2, dan X3 ke variabel dependen berupa Z melalui variabel intervening berupa Y secara signifikan. Yang mana variabel Y tersebut diuji apakah mampu berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut.



Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022
Gambar 9 Diagram Jalur Uji Sobel Regresi Pertama

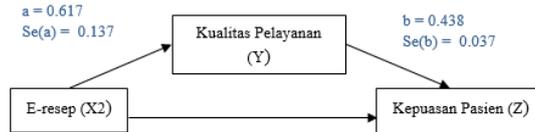
Perhitungan dengan kalkulator Sobel Online :



Sumber : Internet, Tahun 2022

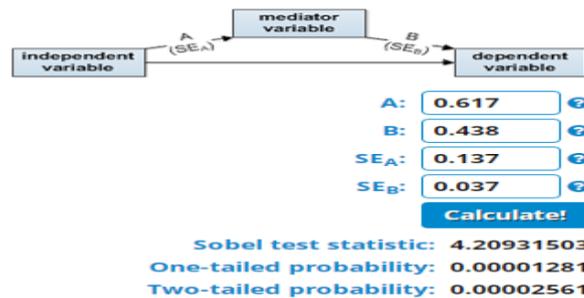
Berdasarkan hasil perhitungan sobel diatas mendapatkan nilai sebesar 4,48646529, karena nilai Z_{hitung} diperoleh sebesar $4,48646529 > 1,96$, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5 % (0,05) maka membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan mampu memediasi hubungan antara harga terhadap kepuasan pasien.

a. Variabel *E-Resep* (X2) terhadap Z melalui Y



Sumber : Data diolah SPSS 25, Tahun 2022
Gambar 11 Diagram Jalur Uji Sobel Regresi Kedua

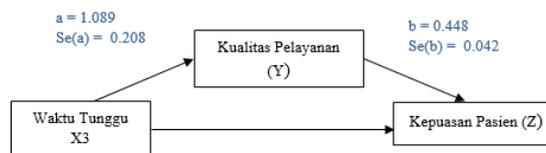
Perhitungan dengan kalkulator Sobel Online :



Sumber : Internet, Tahun 2022
Gambar 12 Kalkulator Online Uji Sobel Regresi Kedua

Berdasarkan hasil perhitungan sobel diatas mendapatkan nilai sebesar 4,209315, karena nilai Z_{hitung} diperoleh sebesar $4,209315 > 1,96$, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5 % (0.05) maka membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan **mampu** memediasi hubungan antara *E-resep* terhadap kepuasan pasien.

b. Variabel Waktu Tunggu (X3) terhadap Z melalui Y



Sumber : Internet, Tahun 2022
Gambar 13 Kalkulator Online Uji Sobel Regresi Ketiga

Berdasarkan hasil perhitungan sobel diatas mendapatkan nilai sebesar 4,6999, karena nilai Z_{hitung} diperoleh sebesar $4,6999 > 1,96$, dengan tingkat signifikansi lebih kecil 5 % (0,05) maka membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan **mampu** memediasi hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji Hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti faktor harga yang diukur melalui keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga yang bersaing, dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin harga dapat terjangkau, berkualitas, bermanfaat dan bersaing, maka kualitas pelayanan terhadap pasien juga akan meningkat. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel harga, hasil rata-rata skor harga sebesar 4,275 dalam kategori sangat baik, dengan artian bahwa harga obat/alkes di Instalasi Farmasi sangatlah terjangkau oleh kemampuan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Dahlia (2017), harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit Dr. H.Ibnu Sutowo Baturaja. Penelitian Giovanni (2022) juga menyatakan keterjangkauan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Gigi CDC. Hal ini sesuai juga dengan teori harga yang dikemukakan oleh Kotler (2008), yang menetapkan 4 dimensi harga, yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga yang bersaing. Penetapan harga obat yang efektif berorientasi pada konsumen, memahami seberapa besar nilai yang ditempatkan konsumen atas manfaat yang mereka terima dari produk tersebut dan penetapan harga yang sesuai dengan nilai ini harus diterapkan di Instalasi Farmasi.

Pengaruh E-Resep Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji Hipotesis 2 (H2) menunjukkan bahwa, *E-resep* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa faktor *e-resep* tidak mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di poliklinik, bahwa petugas poli masih kurang mensosialisasikan apa itu *e-resep* dan apa manfaat *e-resep* terhadap pasien. Dan berdasarkan hasil karakteristik responden tingkat pendidikan para pasien yang mayoritas adalah SMA, sehingga penerapan *e-resep* di

RSUD Waluyo Jati ini belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor lain dari penerapan *e-resep* yang kurang maksimal, dapat dilihat dari hasil uji distribusi frekuensi variabel *e-resep*, nilai rata-rata skor *e-resep* yaitu sebesar 4,36, masuk dalam kategori sangat baik, dengan artian bahwa penerapan *e-resep* di Instalasi Farmasi sangatlah baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lailatul Fithriyah (2019), yang menyatakan bahwa *e-resep* tidak berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan. Tapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Farida dkk (2017), yang menyatakan implementasi *e-prescribing* yang tepat akan meningkatkan akurasi persepsian dan efisiensi waktu pelayanan di apotek.

Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji Hipotesis 3 (H3) menunjukkan bahwa, waktu tunggu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti faktor waktu tunggu pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin cepat waktu tunggu pelayanan maka meningkat pula kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, dijelaskan bahwa rata-rata skor waktu tunggu sebesar 4,36 masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menyatakan bahwa waktu tunggu di Instalasi Farmasi sangatlah baik atau tidak terlalu lama. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ihsan dkk (2018), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kualitas pelayanan. Hal ini juga sesuai dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima resep racikan. Dengan indikator waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji Hipotesis 4 (H4) menunjukkan bahwa, harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa faktor harga yang meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga yang bersaing, tidak dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini

dikarenakan pengunjung di RSUD Waluyo Jati terbanyak adalah pasien BPJS/KIS yang notabene tidak membayar biaya obat alias gratis. Sehingga harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Giovanni Adrian Santoso (2022), yang menyatakan bahwa keterjangkauan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik Gigi CDC. Demikian pula dengan hasil penelitian Dahlia (2017), yang menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS H.Ibnu Sutowo Baturaja.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul akibat dari hasil perbandingan terhadap pelayanan yang didapatkan. Menurut Pohan (2015), mengatakan bahwa indikator kepuasan pasien meliputi, Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Pengaruh *E-Resep* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji Hipotesis 5 (H5) menunjukkan bahwa *E-resep* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa faktor penerapan *e-resep* dapat meningkatkan kepuasan pasien. Semakin tinggi/maksimal penerapan *e-resep* di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asyary (2013) yang menyebutkan bahwa peresepan elektronik akan menurunkan kesalahan pembacaan tulisan tangan dokter sehingga akan mempersingkat waktu. Dengan penerapan *e-resep*, kecepatan pelayanan akan meningkat sehingga waktu tunggu pelayanan jadi lebih singkat dan hal tersebut akan membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa *e-resep* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, dari nilai probabilitas signifikansi *e-resep* $0,030 < 0,05$ dan arah koefisiensinya dinyatakan positif. Koefisien regresi ini dapat menjelaskan jika variabel independen lainnya nilainya tetap, maka setiap ada satu peningkatan variabel *e-resep*, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,048.

Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji Hipotesis 6 (H6) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa faktor

dari variabel waktu tunggu pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Giovanni Adrian Santoso (2022), yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC. Demikian pula dengan hasil penelitian yang dilakukan Lailatul Fitriyah, yang menyatakan waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dari nilai probabilitas signifikansi waktu tunggu pelayanan $0,799 > 0,05$. Nilai tersebut tidak sesuai dengan penjelasan bahwa nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) artinya nilai probabilitas waktu tunggu pelayanan harus dibawah nilai tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji Hipotesis 7 (H7) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti faktor-faktor kualitas pelayanan seperti (*tangible*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, dan *empathy*/empati) memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji distribusi frekuensi pada variabel Kualitas pelayanan, dijelaskan bahwa rata-rata skor sebesar 4,29 masuk dalam kategori sangat baik, hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi secara keseluruhan adalah sangat baik. Tetapi bila dilihat mean atau rata-rata yang terendah adalah variabel Y2, yaitu Instalasi Farmasi menyediakan fasilitas ruang tunggu yang baik, hal ini berarti fasilitas di Instalasi masih kurang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlia (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Dr. H.Ibnu Sutowo Baturaja. Pendapat dari Desy Natalia dkk (2017) juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan

Hasil uji Hipotesis 8 (H8) menunjukkan bahwa, harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa secara tidak langsung faktor harga yang diukur melalui keterjangkauan harga, kesesuaian

harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga yang bersaing, dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Semakin harga dapat terjangkau, berkualitas, bermanfaat dan bersaing, maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Harga merupakan yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar oleh konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2001). Sedangkan Menurut Wijayanto (2012) menyatakan bahwa harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk. Menurut (Kotler & Keller, 2012), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Giovanni (2022) menyatakan bahwa keterjangkauan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dahlia (2017) juga menyebutkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh E-Resep Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan

Hasil uji Hipotesis 9 (H9) menunjukkan bahwa *e-resep* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa secara tidak langsung faktor *e-resep* dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Semakin maksimal penerapan *e-resep*, maka makin cepat pelayanan dan kepuasan pasien juga akan meningkat. *E-prescribing* adalah resep yang ditransmisikan menggunakan media elektronik untuk menggantikan tulisan tangan, yang menghubungkan berbagai informasi antara dokter, alat pembuat resep elektronik dan petugas apotek baik secara langsung maupun tidak langsung (Pratiwi, 2013).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul akibat dari hasil perbandingan terhadap pelayanan yang telah didapatkan. Terdapat empat prinsip dalam membentuk suatu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan (Esthi et al, 2017).

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan

Hasil uji Hipotesis 10 (H10) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa faktor waktu tunggu secara tidak langsung dapat meningkatkan

kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Semakin cepat waktu tunggu pelayanan maka kualitas pelayanan akan meningkat dan kepuasan pasien akan terpenuhi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ihsan, Ratna Kurnia, Hananditia (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien, dan waktu tunggu pelayanan resep pada penelitian ini telah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Pendapat Wiyono (1999) juga menyebutkan waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Soebarto (2011) juga menyatakan pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas yang tidak ramah walaupun profesional.

KESIMPULAN

Harga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, *E-Resep* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, Waktu Tunggu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, *E-resep* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Waktu tunggu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, *E-resep* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, Waktu Tunggu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrizal.,Fatma Sriwahyuni., Yufri Aldi.(2019). *Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di RSUD M. Natsir Solok Indonesia. Jurnal Sains Farm Klin 6(3),pp.195–199.*Universitas Andalas Padang.
- Andreas Susanto 1 , Ernani Hadiyati² dan Kohar Adi Setia³. (2022). *Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai dengan motivasi sebagai variabel Intervening dalam Masa Pandemi* Universitas Gajayana malang.2022

- Dahlia. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. H.Ibnu Sutowo Baturaja*. Universitas Baturaja Tahun 2016. Jurnal
- Dyah Nurfitri Maharani, Alwiyah Mukaddas, Indriani. (2016). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai*. *Journal of Pharmacy*. Vol 2(2), pp.111-117. Universitas Tadulako Palu. 2016.
- Ela Septianti Novita. (2020). *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso*. Universitas Muhammadiyah Jember
- Ferika Indrasan, Ratna Wulandari, Dwi Nurul Anjayanti. (2021). *Peran Resep Elektronik dalam Meningkatkan Medication Safety pada Proses Peresepan di RSI Sultan Agung Semarang*. Prodi Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera. Semarang.
- Fidya Cahya Sabila, Rasmi Zakiah Oktarlina, Nurul Utami. (2018). *Peresepan Elektronik (E-Prescribing) Dalam Menurunkan Kesalahan Penulisan Resep*. Fakultas Kedokteran. Universitas Lampung.
- Fitri Yani., Syarifah Maraiyuna., Azizah Vonna. (2022). *Evaluasi Waktu Tunggu Setelah Redesign dan Penerapan Lean Pharmacy Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan*. *Journal of Medical Science*. Vol. 3, No. 1, pp. 19 – 30. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Aceh. 2022.
- Giovanni Adrian Santoso, Innocentius Bernarto. (2022). *Pengaruh Waktu Tunggu yang singkat, Keterangkauan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ke Klinik Gigi CDC*. *Jurnal Manajemen dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*. 2022
- Lailatul Fitriyah, (2019). *Analisis Penerapan E-Resep Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan*. Tesis, Program Pascasarjana, Uniga, Malang
- Lily Widjaya. (2013). *Pengaruh Peresepan Elektronik Terhadap Mutu Layanan Farmasi Di Rumah Sakit "X" Jakarta Barat*. *Jurnal Inohim Volume 1 Nomor 2*. Universitas Esa Unggul. Jakarta
- Lily Widjaya. (2018). *Pengaruh Peresepan Elektronik terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit "X" Jakarta Barat*. *Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul*. Jakarta

- Marla Okta. (2020). *Pengaruh Mutu Layanan Kefarmasian Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2019*. Jurnal Ilmu Farmasi. Universitas Lampung. 2020
- N Desy Natalia Siahaan¹ Sumando Marpaung ¹ , Nurminda Silalahi² , M. Gunawan. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUP H. Adam Malik*. Jurnal Sains, Teknologi, farmasi & Kesehatan. Prodi Farmasi Universitas Tjut Nyak Dhien (UTND) Medan.
- Pratiwi, Ahmad Muhtadi, Emma Surahman. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung*. Jurnal Farmasi Klinik Indonesia. Fakultas Farmasi Universitas Padjadjaran, Sumedang.
- Santoso, Singgih (2010). *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama. PT.Elex media Komputindo, jakarta, PT Gramedia, Jakarta
- Sinta Purnamasari. (2015). *Brand Image sebagai Mediasi Pengaruh Promosi, Harga dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Jamu Nyonya Meneer di Semarang Timur*. Universitas Negeri Semarang. 2015
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Zetira zihan. (2019). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Peresepan Elektronik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung*. Bandar Lampung. Universitas Lampung.