

ARTIKEL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN (Survei Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten)

BIMAYUDA

NPM : 228.020.120



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Instalasi Farmasi RSUD Banten dalam menyelenggarakan kualitas pelayanan kefarmasian. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner disertai dengan teknik kepustakaan dan observasi, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten masuk dalam kategori kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan simultan serta kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality on satisfaction and its implications for patient loyalty in the Pharmacy Unit of Banten Regional Hospital. The results of this study are expected to provide input for the Pharmacy Unit of Banten Regional Hospital in providing quality pharmaceutical services. The research method used is descriptive analysis and verification. Data collection used is a questionnaire accompanied by library and observation techniques, sampling technique using consecutive sampling. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study indicate that in general, patient perceptions of service quality, satisfaction, and patient loyalty in the Pharmacy Unit of Banten Regional Hospital are categorized as less good. Service quality influences patient satisfaction both partially and simultaneously, and patient satisfaction influences patient loyalty in the Pharmacy Unit of Banten Regional Hospital.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Patient Loyalty

RINGKESAN

Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nangtukeun sareng nganalisis pangaruh kualitas layanan kana kapuasan sareng implikasina kana loyalitas pasien di Unit Farmasi Rumah Sakit Daerah Banten. Hasil panalungtikan ieu dipiharep tiasa masihan masukan pikeun Unit Farmasi Rumah Sakit Daerah Banten dina nyayogikeun layanan farmasi anu berkualitas. Metode panalungtikan anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data anu dianggo nyaéta angkét anu dibarengan ku téknik perpustakaan sareng observasi, téknik sampling nganggo sampling konsekutif. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum, persepsi pasien ngeunaan kualitas layanan, kapuasan, sareng loyalitas pasien di Unit Farmasi Rumah Sakit Daerah Banten dikategorikeun kirang saé. Kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien sacara parsial sareng simultan, sareng kapuasan pasien mangaruhan loyalitas pasien di Unit Farmasi Rumah Sakit Daerah Banten.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pasien

I. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut RSUD Banten saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. RSUD Banten harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepercayaan meningkatkan kepuasan konsumen akan dapat tercipta. Kepercayaan yang menimbulkan kepuasan yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu RSUD Banten harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui usaha memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan.

Berdasarkan uraian diatas tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi minat pembelian ulang dan kepuasan pasien maka peneliti tertarik untuk menelitinya lebih lanjut apa penyebab dari minat pembelian ulang pasien menurun. Judul penelitian yang diajukan adalah : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien (Survei Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten)”.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien.

Identifikasi Masalah

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju dibidang kefarmasian, maka telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari awalnya hanya pengelolaan obat sebagai menjadi pelayanan ke pasien yang komprehensif (*pharmaceutical care*). Hal ini juga diakibatkan Tuntutan pasien dan mayarakat semakin beragam akan mutu pelayanan sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma awal yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien.

Akibat dari perubahan orientasi tersebut, apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan

obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini adalah proporsi kunjungan instalasi farmasi dengan resep obat yang rendah, dapat dikatakan bahwa Instalasi Farmasi RSUD Banten kehilangan pemasukan pendapatan yang diperoleh dari instalasi farmasi. Hasil identifikasi awal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan masih rendah. Penelitian ini dilakukan untuk mencari lebih rinci tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi dikaitkan dengan minat pasien menebus kembali resep obat di Instalasi Farmasi RSUD Banten.

1. Adanya *gap* selisih yang cukup besar antara jumlah kunjungan pasien rawat jalan dibandingkan dengan jumlah pasien yang berminat menebus obat.
2. Terdapat penurunan jumlah pembelian obat dengan resep di Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten pada tiap bulannya.
3. Perilaku pembelian ulang konsumen di instalasi farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten masih cukup rendah.
4. Pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
5. Jumlah komplain di instalasi farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten cenderung meningkat.
6. Petugas kurang bersikap santun dan ramah.
7. Waktu tunggu yang lama
8. Ruang tunggu yang terbatas dan kurang nyaman
9. Petugas kurang tanggap terhadap masalah pasien
10. Petugas kadang kurang mendengar pertanyaan dan keluhan pasien

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan menurut pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.
2. Bagaimana kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.
3. Bagaimana loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.

Tujuan Penelitian

Beranjak dari identifikasi permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengetahui dan mengkaji:

1. Kualitas pelayanan menurut pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.
2. Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.
3. Loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten baik secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

Manfaat Teoritis

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang kualitas pelayanan kefarmasian.

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Instalasi Farmasi RSUD Bantendalam menyelenggarakan kualitas pelayanan kefarmasian.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan dan minat pembelian ulang pasien khususnya Instalasi Farmasi RSUD Banten pada umumnya.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012 : 180) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Petugas yang ada di rumah sakit terdiri tenaga medis dan tenaga penunjang medis serta tenaga nonmedis. Tenaga medis terdiri dari dokter ahli, dokter umum, dan perawat. Dokter sebagai kunci penting dalam pelayanan di suatu rumah sakit (Azwar, 2010). Petugas adalah semua pelaku yang melaksanakan penyajian jasa pelayanan kesehatan dalam waktu riil atau selama proses dan konsumsi jasa berlangsung, oleh karena itu dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Yang termasuk dalam elemen ini adalah semua karyawan rumah sakit maupun konsumen/ pasien. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi pasien/ konsumen atau keberhasilan pelayanan (Yazid, 2012).

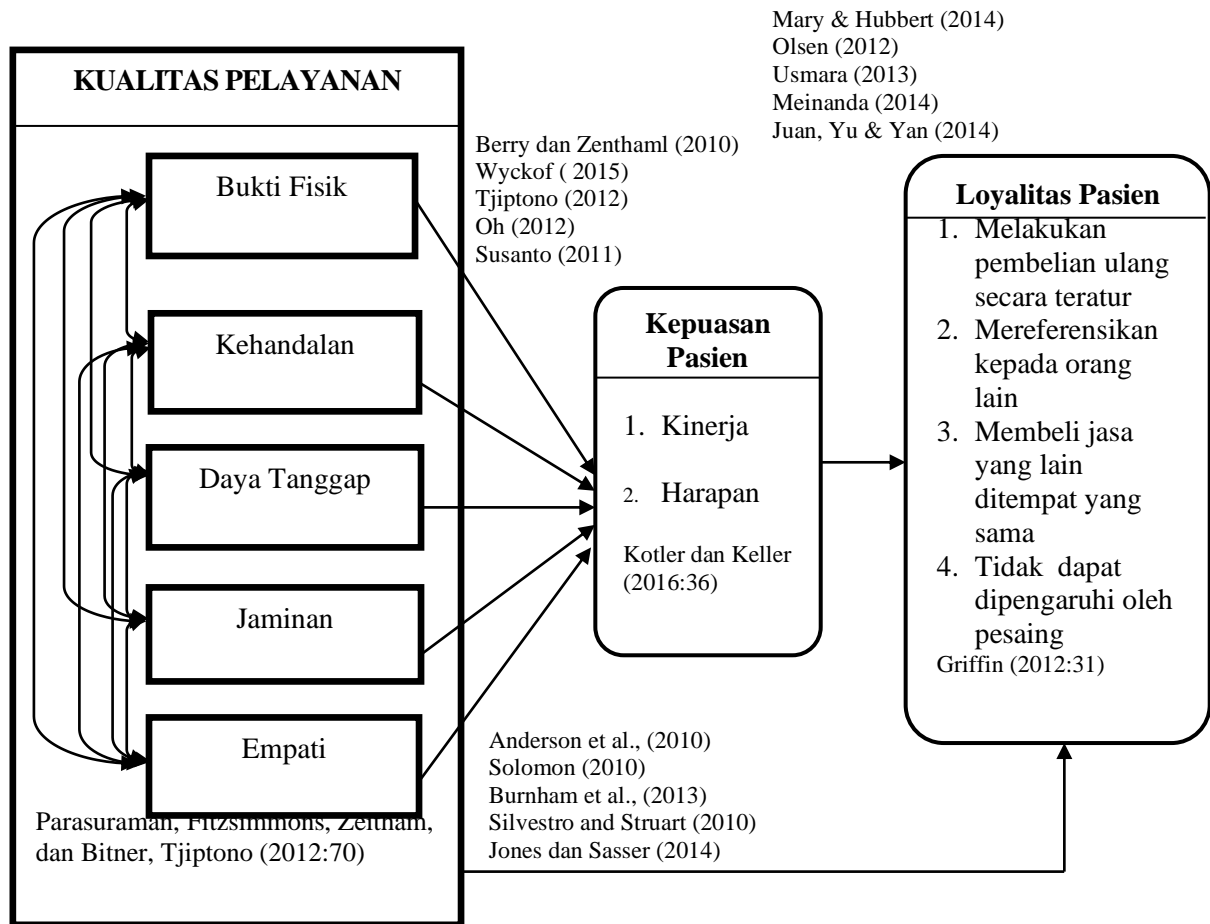
Proses terjadi berkat dukungan karyawan dan tim manajemen yang mengatur semua proses agar berjalan dengan lancar. Proses penyampaian jasa sangat signifikan dalam menunjang keberhasilan pemasaran jasa (Puspaningtyas, 2010). Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan jasa mana yang disampaikan serta merupakan sistem penyajian atau operasi jasa. Proses mencakup prosedur pelayanan, termasuk didalamnya tahap-tahap yang dilalui.

Bukti fisik merupakan lingkungan fisik rumah sakit dimana jasa rumah sakit disajikan dan yang langsung berinteraksi dengan pasien meliputi bangunan, kebersihan, fasilitas umum, kelengkapan peralatan, interior bahkan pakaian seragam. Tanda- tanda bukti fisik yang harus diberikan penyedia jasa juga dapat memberikan kesempatan untuk memberikan pesan- pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan karakteristik jasa dan apa yang ingin ditampilkan atau dicapai pada segmen pasar sasaran.

Proses keputusan konsumen dalam membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa akan dipengaruhi oleh kegiatan oleh pemasar dan lembaga lainnya serta penilaian dan persepsi konsumen itu sendiri. Proses keputusan pembelian akan terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, kepuasan konsumen. Pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen akan memberikan pengetahuan kepada pemasar bagaimana menyusun strategi dan komunikasi pemasaran yang lebih baik. Persepsi konsumen akan mempunyai keputusan pembelian dikarenakan orang mempunyai kesukaan dan kebiasaan yang berbeda – beda sesuai dengan kondisi konsumen terutama didukung oleh kemampuan seseorang untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) keputusan pembelian seseorang dipengaruhi oleh faktor psikologi utama, antara lain persepsi serta keyakinan dan pendirian.

Berdasarkan uraian diatas maka proses keputusan pembelian konsumen sangat ditentukan oleh faktor psikologi mereka sendiri antara lain persepsi serta keyakinan dan pendirian mereka, kemudian mengidentifikasi masukan – masukan informasi yang mereka peroleh mengenai barang atau produk kemudian mengevaluasinya untuk kemudian melakukan keputusan pembelian.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan dan parsial.
2. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2014:147). Metode penelitian menurut Malhorta (2007:78) bahwa penelitian deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, mengestimasi presentasi unit yang dispesifikasi dalam populasi, menunjukan suatu perilaku tertentu, menentukan persepsi atas

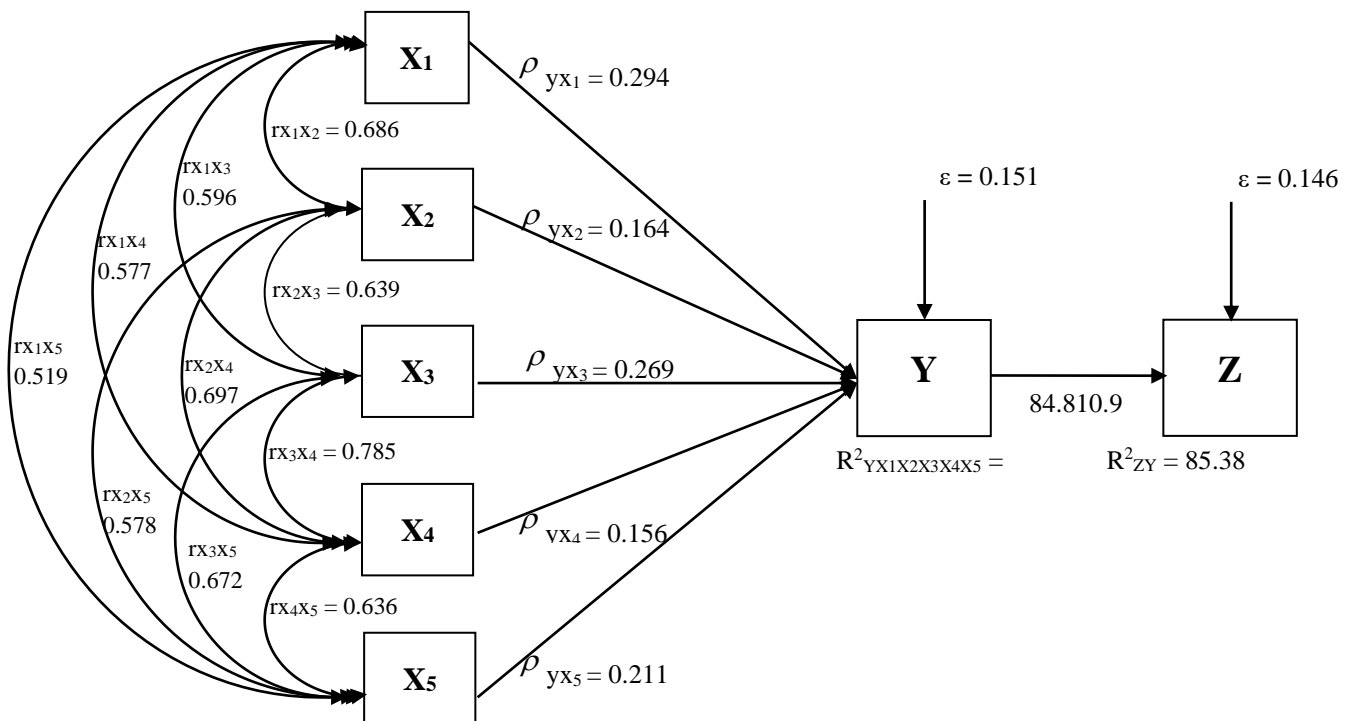
karakteristik suatu produk, menentukan tingkat keterkaitan variabel, serta membuat suatu prediksi khusus.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan Gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Bantenyang diukur dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) diinterpretasikan dalam kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu petugas kurang perhatian terhadap pasien, pelayanan petugas kurang sopan serta kurang ramah, petugas kurang bisa mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan dari pasien dan petugas kurang cepat tanggap terhadap masalah pasien.

2. Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Bantenyang diukur dengan dimensi kinerja dan harapan diinterpretasikan dalam kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu kurang puas terhadap empati petugas dalam memperlakukan pasien dan kurang puas terhadap kehandalan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kurang cepat.
3. Loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Bantenyang terdiri dari dimensi melakukan pembelian ulang secara teratur, mereferensikan kepada orang lain, membeli produk/jasa yang lain ditempat yang sama, dan tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing diinterpretasikan dalam kriteria kurang loyal. Rendahnya minat pasien untuk kembali menebus obat ini dikarenakan faktor ketidakpuasan responden akan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Banten, yaitu faktor keramahan petugas pelayanan dan waktu tunggu yang lama.
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten menunjukkan adanya pengaruh yang tinggi yaitu sebesar 84.81%, sedangkan sisanya 15.19% merupakan pengaruh variabel lain diluar kualitas pelayanan seperti bauran pemasaran. Kelima sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap nilai pelayanan. Sub variabel bukti fisik (*tangible*) memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Bantensebesar 22.53% diikuti dengan sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberi kontribusi sebesar 21.87%, sub variabel empati (*emphaty*) memberi kontribusi sebesar 15.57%, sub variabel kehandalan (*reliability*) memberi kontribusi sebesar 12.60%, dan terakhir adalah sub variabel jaminan (*assurance*) memberikan kontribusi terendah sebesar 12.24%.
5. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD Banten menunjukkan adanya pengaruh yang tinggi yaitu sebesar 85.38%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepuasan pasien meningkat maka loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten juga akan naik dan sebaliknya bila kepuasan pasien turun maka loyalitas pasien di Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Banten akan turun.

Rekomendasi

1. Ada beberapa perbaikan yang dapat dilakukan mengenai kehandalan, bukti fisik, dan daya tanggap, yaitu:

- a. Berkaitan dengan petugas kurang cepat tanggap dalam menyiapkan obat dan petugas kurang tanggap terhadap masalah pasien, maka pihak Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Bantendalam melakukan perekrutan pegawai, baik petugas yang mengambil resep maupun yang mengelola resep diawali dengan proses seleksi sesuai dengan kompetensi. Kebutuhan pegawai pengelola resep idealnya adalah 30 pasien dipegang oleh 1 apoteker dalam pelayanan kefarmasian. Pada saat bekerja, pegawai baru dan lama diberikan pembinaan dengan adanya pelatihan untuk dapat meningkatkan kualitas SDM agar dapat memberikan mutu pelayanan yang baik. Pegawai diharapkan agar lebih sabar, murah senyum, dan ramah dalam menanggapi berbagai pertanyaan, dan keluhan dari pasien, kemudian pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) yang jelas kepada pegawai agar pegawai termotivasi dan bersemangat dalam bekerja, sehingga petugas dapat dengan segera menyiapkan obat dan tidak terjadi penumpukan resep obat pada loket penerimaan resep, dalam rekrutmen ini karyawan akan mengikuti masa OJT (*On the Job Training*), agar karyawan baru bisa belajar dulu sebelum terjun ke pelayanan pasien.
 - b. Untuk memperbaiki penataan loket, jalur antrian kurang teratur, pihak Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Bantenbisa melakukan pembakuan prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan pemberian obat di apotek. dan menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang.
 - c. Berkaitan dengan petugas apotek dalam melayani kurang cepat, upaya yang dapat dilakukan dengan cara mendidik dan melatih seluruh petugas tentang strategi penanganan keluhan yang efektif, penggunaan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pasien, dan berbagai pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi verbal serta disarankan dapat meningkatkan penggunaan *Medication Record Pasien* (MRP) sebagai salah satu wujud pelayanan kepada pasien juga untuk menjalankan peran apoteker.
2. Dalam memperbaiki mekanisme sistem informasi manajemen yang baik untuk menghindari penumpukan resep obat pada loket penerimaan resep, diharapkan pihak Instalasi Farmasi Instalasi Farmasi RSUD Bantenmembuat sistem *online*, dimana setelah dokter memeriksa pasien, dokter meresepkan obat langsung *via online* ke instalasi farmasi.
 3. Pembuatan SOP agar masing-masing petugas dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan pasien, guna menghindari sistem kerja borongan yang dapat menyebabkan banyaknya beban pekerjaan, kemudian dalam mengintervensi beban kerja ini sebaiknya perlu diperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh pada kegiatan yang dilakukan yaitu jumlah resep perhari, volume perbekalan farmasi, petugas yang bekerja.
 4. Pembenhahan ruang tunggu agar diperluas, dan menyediakan tempat duduk yang nyaman. Dengan cara memperluas infrastruktur ruang tunggu pasien

yang nyaman, bersih, tidak lembab, dan adanya ventilasi. rumah sakit juga harus menyediakan sarana penunjang untuk mengurangi kejenuhan pasien dalam menunggu obat contohnya penyediaan AC, TV, koran/majalah, serta ditertibkannya jalur antrian agar lebih teratur melalui penggunaan nomer antrian yang tersedia dilayar monitor.

5. Peneliti selanjutnya dengan tema sejenis disarankan untuk mencoba meneliti berdasarkan perbedaan jenis pasien misalnya tentang perbedaan kepuasan pasien lama dan pasien baru atau pasien umum dan pasien BPJS serta menganalisa beban kerja petugas di Instalasi Farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2010. Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cravens, David W., 2010, *Strategic Marketing*, Sixth Edition, Irwin McGraw-Hill, Boston.
- Fecikova, I. 2010, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Goldsmith, R.E. 2011. *The personalised marketplace: beyond the 4Ps. Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 17 No. 4, pp. 178-185.
- Gomez, Faustino Cardodo. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ivy, Jonathan. 2010. A new higher education marketing mix: the 7Ps for MBA marketing. *International Journal of Educational Management*, Vol. 22, No. 4, pp. 288-299. May 13, 2011.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.
- Kurtz D.L. et Clow K.E. 2011, Services marketing, John Wiley & Sons, New York.
- Lau, Geok Then dan Sook Han Lee. 2010. Consumers Trust in a Brand and The Link to Brand Loyalty . *Journal of market Focused Management*.
- Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.
- Mashuri, dan M. Zainudin, 2010, Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif, Bandung: Refika Aditama.
- Mowen, John C., & Minor, Michael. 2012. *Consumer Behavior*, 6th Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Mullins, John W and Walker C, Orville. 2010. *Marketing Management : A Strategic Decision- Making Approach 7th Edition*, The McGraw Hill Companies, New York USA.
- Payne, Adrian. 2010. *The Essense of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.
- Riduwan dan Sunarto. 2014. Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., and Camerer, C. 2010. Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*. Vol. 23. No. 3 (393-404).
- Saladin, Djaslim. 2013, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.
- Santoso, Singgih.2010. Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta
- Schiffman, I.G. dan Kanuk, Leslie L. 2010. Consumer Behavior. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.