

Hubungan Karakteristik Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan Bulan Mei Tahun 2021

Relationship of Patient Characteristic and Satisfaction with Self-Medication Service at Asia Baru Pharmacy Magetan in Mei 2021

Kartini^{1,2}, Nur Ismiyati², Trilestari²

¹Apotek Asia Baru Jl. A. Yani No.61 Kepolorejo Magetan

²Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta

Corresponding author: Trilestari ; Email: trilestari@poltekkes-bsi.ac.id

Submitted: 06-02-2022

Revised: 17-04-2022

Accepted: 18-04-2022

ABSTRAK

Swamedikasi merupakan salah satu pelayanan yang ada di apotek. Seiring berjalannya waktu terjadi peningkatan kecenderungan masyarakat untuk melakukan swamedikasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan swamedikasi harus terus ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pelanggan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi di apotek Asia Baru Magetan. Penelitian dilakukan terhadap semua pelanggan Apotek Asia Baru yang melakukan swamedikasi. Data diambil menggunakan kuesioner yang sudah divalidasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin, umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan swamedikasi. Namun ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan..

Kata kunci: karakteristik pelanggan, swamedikasi, tingkat kepuasan

ABSTRACT

Self-medication is one of the services available in pharmacies. As time goes by, there is an increasing tendency of people to do self-medication. Therefore, the quality of self-medication services must continue to be improved. This study aims to determine the relationship between customer characteristics and the level of satisfaction with self-medication services at the Asia Baru pharmacy. The research was conducted on all customers of Asia Baru Pharmacy who did self-medication. Data were taken using a validated questionnaire. The sampling technique used is purposive sampling. Data were analyzed descriptively and presented in tabular form. The results showed that there was no significant relationship between gender, age, and education with the level of customer satisfaction in self-medication services. However, there is a significant relationship between work and the level of customer satisfaction with self-medication services at Asia Baru Pharmacy Magetan.

Keywords: customer characteristic, self-medication, level of satisfaction

PENDAHULUAN

Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah pemilihan dan penggunaan obat oleh individu untuk mengobati penyakit atau gejala penyakit yang dirasakan. Swamedikasi merupakan pilihan pertama oleh lebih dari 60% masyarakat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami. Lebih dari 80% swamedikasi menggunakan obat modern. Swamedikasi akan memberikan manfaat dan keuntungan jika dilakukan secara benar. Untuk

dapat melakukan swamedikasi dengan benar, maka gejala penyakit dan informasi terkait obat perlu difahami terlebih dahulu. Informasi terkait obat yang perlu dipahami meliputi : jenis obat, kegunaan obat, cara penggunaan, aturan penggunaan, lama penggunaan, efek samping obat, dan kontra indikasi obat. Swamedikasi dapat dilakukan dengan bantuan apoteker yang ada di apotek (Titien, *et al.*, 2020).

Swamedikasi sangat lazim dilakukan oleh masyarakat dengan berbagai pertimbangan. Kecenderungan masyarakat dalam melakukan swamediasi terus meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik (2020), masyarakat Indonesia yang melakukan swamedikasi pada tahun 2017 sebanyak 70,48%, pada tahun 2018 sebanyak 72,69% dan pada tahun 2019 sebanyak 71,04%.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 90,92% dengan klasifikasi sangat puas (Hidayatullah, 2020). Tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Betojo Gresik masuk kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,81. Menurut Driharasari (2017) diperoleh hasil bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Panjerejo Tulungagung. Penelitian Volahika (2019) menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi diare pelanggan Apotek Mojopurno Madiun 86,67% pelanggan puas dan 13,33% masuk kategori tidak puas.

Di Apotek Asia Baru Magetan sendiri pada bulan Februari 2021 jumlah pasien yang melakukan swamedikasi sebanyak 81%. Karena prosentase pelayanan swamedikasi yang lebih banyak daripada pelayanan resep maka perlu untuk dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pelayanan swamedikasi. Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi Apotek Asia Baru Magetan untuk meningkatkan kualitas pelayanan swamedikasi kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Apotek Asia Baru yang beralamat di jalan Jambu No 1 Magetan pada bulan Februari – Mei 2021. Subyek penelitian adalah pelanggan Apotek Asia Baru Magetan yang melakukan swamedikasi. Obyek Penelitian adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* terhadap 6984 populasi hingga diperoleh sampel sejumlah 393 pelanggan.

Kriteria inklusi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah

1. Pelanggan yang melakukan swamedikasi baik dengan menggunakan obat bebas, bebas terbatas, obat wajib apotek maupun obat tradisional baik untuk dirinya sendiri atau keluarganya.
2. Pelanggan yang berusia 18-60 tahun
3. Bersedia mengisi kuesioner

Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak dapat membaca dan menulis.

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah data karakteristik pasien meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Variabel terikat berupa kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul setelah memperoleh pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *close ended questions* dengan parameter skala likert 1-4. Satu untuk menunjukkan parameter sangat tidak puas, 2 untuk cukup puas, 3 puas dan 4 sangat puas. Kuesioner harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di Apotek Nusantara Magetan.

Analisis data dilakukan secara bivariat dan univariat. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel bebas berupa: jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel bebas dan terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berupa data karakteristik dan tingkat kepuasan pelanggan Apotek Asia Baru yang melakukan swamedikasi.

Karakteristik Pelanggan

Data karakteristik meliputi : umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Data tersebut tersaji dalam Tabel 1, 2, 3 dan 4.

Tabel 1. Distribusi pelanggan berdasar umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
18 – 24 tahun	79	20,1
25 – 34 tahun	111	28,2
35 – 44 tahun	110	28
45 – 54 tahun	65	16,5
55 – 60 tahun	28	7,1

Tabel 2. Distribusi pelanggan berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	173	44
Perempuan	220	56

Tabel 3. Distribusi pelanggan berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/mahasiswa	57	14,5
Pegawai negeri	48	12,2
Pegawai swasta	121	30,8
Petani	28	7,1
Pedagang/Wiraswasta	99	25,2
Tidak bekerja	40	10,2

Tabel 4. Distribusi pelanggan berdasarkan pendidikan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
SD sederajat	3	8
SMP sederajat	20	5,1
SMA sederajat	238	60,6
Perguruan Tinggi	132	33,6

Pelanggan dengan umur 25-34 tahun paling banyak melakukan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan. Diikuti dengan pelanggan umur 35-44 tahun. Rentang usia 25-34 tahun adalah usia dewasa awal dan rentang usia 35-44 tahun adalah dewasa akhir. Usia dewasa adalah usia produktif dimana seseorang masih mampu bekerja secara maksimal dan masih bisa terus mengembangkan usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pada usia ini rasa tanggungjawab menjaga kesehatan diri dan keluarga lebih besar. Hal ini sesuai dengan penelitian Hilda & Dina (2018) yang menunjukkan bahwa responden yang berusia 29-39 tahun menempati prosentase tertinggi.

Pelanggan perempuan yang melakukan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan lebih banyak daripada pelanggan laki-laki. Perempuan cenderung lebih memperhatikan kesehatan diri dan keluarganya. Menurut Sinulingga (2010) perempuan lebih banyak melaporkan gejala sakitnya dibanding laki-laki.

Pekerjaan sebagai pegawai swasta merupakan pekerjaan yang paling banyak dari pelanggan yang melakukan swamedikasi di Apotek Asia Baru. Hal ini sejalan dengan penelitian Tsamrotul *et al* (2019) yang menyebutkan bahwa responden terbanyak adalah bekerja sebagai karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Pariyana *et al* (2021) responden yang melakukan swamedikasi terbanyak adalah pelajar/mahasiswa.

Responden dengan pendidikan SMA sederajat menempati peringkat tertinggi yaitu 60,6%. Selaras dengan penelitiannya Hilda & Dina (2018) yang menyebutkan bahwa responden swamedikasi terbanyak berpendidikan SMA. Menurut penelitian Pariyana *et al* (2021) responden swamedikasi terbanyak berpendidikan Perguruan Tinggi.

Tingkat kepuasan Pelanggan

Data tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan diperoleh berdasar kuesioner yang telah diisi pelanggan. Ada 10 pertanyaan untuk

mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Data tersebut disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan pelanggan berdasarkan tiap parameter pertanyaan

No	Pertanyaan	Jumlah jawaban pelanggan			
		SP	P	KP	TP
1	Ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pasien	142	225	24	2
2	Kemampuan petugas berkomunikasi	128	238	25	2
3	Kecepatan petugas melayani obat	129	222	39	3
4	Kemampuan petugas memberi informasi obat	125	220	45	3
5	Kesediaan waktu petugas untuk konsultasi obat	149	207	33	4
6	Keramahan petugas terhadap pasien	106	245	37	5
7	Kelengkapan obat di apotek	120	215	40	18
8	Kebersihan apotek	134	230	29	0
9	Harga obat yang dibayar pasien	134	241	15	3
10	Kenyamanan ruang tunggu	72	197	87	37

Keterangan tabel: SP (sangat puas), P (puas), KP (kurang puas), TP (tidak puas)

Pertanyaan terkait ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pasien sebagian besar merasa puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan kecepatan respon petugas terhadap kebutuhan pasien sudah baik. Pertanyaan tentang kemampuan petugas berkomunikasi sebagian besar menjawab puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan sudah baik. Menurut Siswati (2019) penyampaian KIE harus menyesuaikan tiap karakteristik individu, sehingga akan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam hal kecepatan petugas melayani obat sebagian besar pelanggan menyatakan puas dan sangat puas. Menurut Pradipta (2019) kecepatan pelayanan apotek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pertanyaan terkait kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat menunjukkan hasil sebagian besar pelanggan menyatakan puas dan sangat puas. Informasi mengenai obat sangat dibutuhkan oleh pasien agar memperoleh *output* terapi yang maksimal. Menurut Siswati (2019) wawasan dan informasi TTK perlu ditingkatkan agar saat penyerahan obat kepada pasien lebih baik, sehingga pasien lebih patuh terhadap aturan pengobatan.

Dalam hal ketersediaan waktu petugas untuk konsultasi obat sebagian besar menjawab puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek sangat terbuka untuk melayani pasien yang ingin konsultasi obat. Dalam hal keramahan petugas

terhadap pasien sebagian besar pelanggan menyatakan puas dan sangat puas. Menurut Pradipta *et al* (2019) keramahan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pertanyaan terkait kelengkapan obat di apotek, sebagian besar pelanggan merasa puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat di Apotek Asia Baru sudah lengkap. Menurut Satibi *et al* (2016) pasien ketika mencari obat menginginkan seperti yang pasien cari, sehingga mereka tidak suka kalau ditolak dengan alasan obat tidak tersedia di apotek. Sebagian besar pelanggan juga menilai puas dan sangat puas terhadap kebersihan apotek. Kebersihan apotek memang sangat penting. Apotek yang bersih akan memuat pelanggan merasa nyaman. Menurut Utari (2014) kepuasan pelanggan dipengaruhi juga oleh fasilitas apotek.

Berkaitan dengan harga yang harus dibayar oleh pasien sebagian besar merasa puas dan sangat puas. Harga yang tidak sesuai akan menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan (Utari, 2014). Kepuasan ruang tunggu juga menjadi salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap ruang tunggu sebagian besar menyatakan puas dan kurang puas. Salah satu bentuk kepuasan pelanggan bisa dilihat dari kenyamanan pelanggan terhadap lingkungan apotek, terutama sirkulasi udara, pencahayaan, kebersihan, dan juga tata letak ruang.

Tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru secara keseluruhan disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan pelanggan secara keseluruhan

Tingkat kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
SP (sangat puas)	204	51,8
P (puas)	179	45,4
KP (kurang puas)	10	2,5
TP (tidak puas)	0	0
Total	393	100

Tabel 7. Tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah jawaban pelanggan				Total	p
	SP	P	KP	TP		
Pria	87	80	6	0	173	0,542
Wanita	117	99	4	0	220	
Total	204	179	10	0	393	

p : nilai probabilitas

Berdasarkan Tabel 7, pelanggan yang merasa sangat puas dengan pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru didominasi oleh wanita. Pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan swamedikasi lebih banyak pada pria. Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Wanita lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut (Gunarsa, 2008).

Pada analisis bivariate terlihat signifikansi p 0,542 (lebih besar dari 0,05) dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Stevano *et al* (2013) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pasien jamkesmas di wilayah kerja Puskesmas Ratahan Minahasa Utara.

Tabel 8. Tingkat kepuasan berdasarkan umur

Umur (tahun)	Jumlah jawaban pelanggan				Total	p
	SP	P	KP	TP		
18 - 24	46	32	1	0	79	0,739
25 - 34	57	51	3	0	111	
35 - 44	52	53	5	0	110	
45 - 54	33	31	1	0	65	
55 - 60	16	12	0	0	28	
Total	204	179	10	0	393	

p : nilai probabilitas

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan umur, kategori sangat puas didominasi umur 25-34 tahun, kategori puas didominasi umur 35-44 tahun dan kategori kurang puas didominasi umur 35-44 tahun. Hasil analisis bivariate terlihat signifikansi p 0,739 (lebih besar dari 0,05)

sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara umur dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi. Hal ini sesuai dengan penelitian Aulia *et al* (2014) yang menyatakan tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang.

Tabel 9. Tingkat kepuasan berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah jawaban pelanggan				Total	p
	SP	P	KP	TP		
Pelajar/Mahasiswa	31	24	1	0	57	
Pegawai negeri	21	22	5	0	48	
Pegawai swasta	67	51	3	0	121	
Petani	20	8	0	0	28	0,011
Pedagang/Wiraswasta	44	54	1	0	99	
Tidak bekerja	20	20	0	0	40	
Total	204	179	10	0	393	

p : nilai probabilitas

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan berdasarkan pekerjaan, kategori sangat puas didominasi pegawai swasta, kategori puas didominasi oleh pedagang/wiraswasta dan kategori kurang puas didominasi oleh pegawai negeri. Berdasarkan analisis bivariate terlihat signifikansi p 0,011 (kurang dari 0,05)

sehingga dapat dikatakan ada hubungan bermakna antara pekerjaan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari (2011) yang menyatakan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Indramayu.

Tabel 10. Tingkat kepuasan berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah jawaban pelanggan				Total	p
	SP	P	KP	TP		
SD sederajat	2	1	0	0	3	
SMP sederajat	11	9	0	0	20	
SMA sederajat	122	114	2	0	238	
Perguruan Tinggi	69	55	8	0	132	0,097
Total	204	179	10	0	393	

p : nilai probabilitas

Berdasarkan tingkat pendidikan kategori sangat puas dan puas didominasi pendidikan SMA sederajat dan kategori kurang puas didominasi perguruan tinggi. Hasil analisis bivariate menunjukkan signifikansi p 0,097 (lebih dari 0,05) yang berarti hipotesis nol diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan.

KESIMPULAN

Tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik pelanggan (jenis kelamin, umur dan pendidikan) dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi, namun ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan Apotek Asia Baru Magetan yang telah memberikan ijin penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia N.H., Chriswardani S., & Ayun S. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, *JKM (e-Journal)*, 2 (1): 3-5
- Badan Pusat Statistik, (2020). 'Survey Sosial Ekonomi Nasional', diakses pada tanggal 9 Desember 2020, <<https://www.bps.go.id/>>.
- Driharsari, F. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi

- di Apotek Panjerejo Kabupaten Tulungagung, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Hidayatullah, M.R.A. (2020). Profil Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar, *Karya Tulis Ilmiah*, Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik.
- Hilda, S. & Dina, F. (2018). Pengaruh Faktor Usia, Jenis Kelamin, dan Pengetahuan Terhadap Swamedikasi Obat, *Karya Tulis Ilmiah*, STIKES Harapan Bangsa Purwokerto.
- Lestari, D.S. (2011). Studi tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kulaititas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung
- Pariyana, Mariana, Liana, Y. (2021). Perilaku Swamedikasi Masyarakat pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Palembang, *Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Saintika*, 1 (1) : 403-415
- Pradipta, F.R., Nurhidayati, R. & Wening, N. (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek Fitri Temanggung, *Jurnal Manajemen*, 9 (2) : 283-290.
- Satibi, Rokhman, M.R., & Aditama H. (2016). *Manajemen Apotek*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sinulingga, A. (2010). Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Siswati, T. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep oleh Tenaga Kefarmasian, *Thesis*, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Stevano, A., Montol, Franckie, R.R.M. & Sulaemana, E. (2013). Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Titien, S.W., Yosef, W., & Djaman, G.M. (2020). *Manajemen dan Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan Metode Problem base Learning dalam Kerangka Paradigma Pedagogi Reflektif*, Sanata Dharma University Press, Yogyakarta
- Tsamrotul, I., Yayuk, S., & Neni, P. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Perilaku Swamedikasi Analgesik di Apotek Kabupaten Kediri, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 17(1):21-34.
- Utari, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan, *NeO-Bis*, 8(1):1-13.
- Volahika, S.Y. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi Diare oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Mojopurno, *Karya Tulis Ilmiah*, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, Madiun.