

**PERANCANGAN APLIKASI SWAMEDIKASI UNTUK
OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK
PRIMEDIKA**

Skripsi



oleh:

MELISA WIJAYA
71210714

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

2025

**PERANCANGAN APLIKASI SWAMEDIKASI UNTUK
OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK
PRIMEDIKA**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh

MELISA WIJAYA

71210714

PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melisa Wijaya
NIM/NIP/NIDN : 71210714
Program Studi : Informatika
Judul Karya Ilmiah : Developing a Smart Self-Medication Application to Improve Patient Autonomy and Healthcare Access

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.

h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.

i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 14 Januari 2025

Mengetahui,

Yang menyatakan,



Restyandito, S.Kom, MSIS., Ph.D
Tanda tangan & nama terang pembimbing
NIDN/NIDK 0511127103



Melisa Wijaya
Tanda tangan & nama terang pemilik karya/penulis
NIM 71210714

HALAMAN PENGESAHAN

PERANCANGAN APLIKASI SWAMEDIKASI UNTUK OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK PRIMEDIKA

Oleh: MELISA WIJAYA / 71210714

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal 17 Desember 2024

Yogyakarta, 9 Januari 2025
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D
2. Danny Sebastian, S.Kom., M.M., M.T.
3. Lucia Dwi Krisnawati, Dr. Phil.
4. I Kadek Dendy S., S.T., M.Eng.



Dekan

Ketua Program Studi



(Restyandito, S.Kom.,MSIS,Ph.D.)



(Joko Purwadi, S.Kom., M.Kom.)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul:

PERANCANGAN APLIKASI SWAMEDIKASI UNTUK OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK PRIMEDIKA

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tugas akhir kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil tugas akhir ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari tugas akhir lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 28 November 2024



MELISA WIJAYA
71210714

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERANCANGAN APLIKASI SWAMEDIKASI
UNTUK OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA APOTEK PRIMEDIKA

Nama Mahasiswa : MELISA WIJAYA

NIM : 71210714

Mata Kuliah : Tugas Akhir

Kode : TI0366

Semester : Ganjil

Tahun Akademik : 2024/2025

Telah diperiksa dan disetujui di
Yogyakarta,
Pada tanggal 28 November 2024

Dosen Pembimbing I

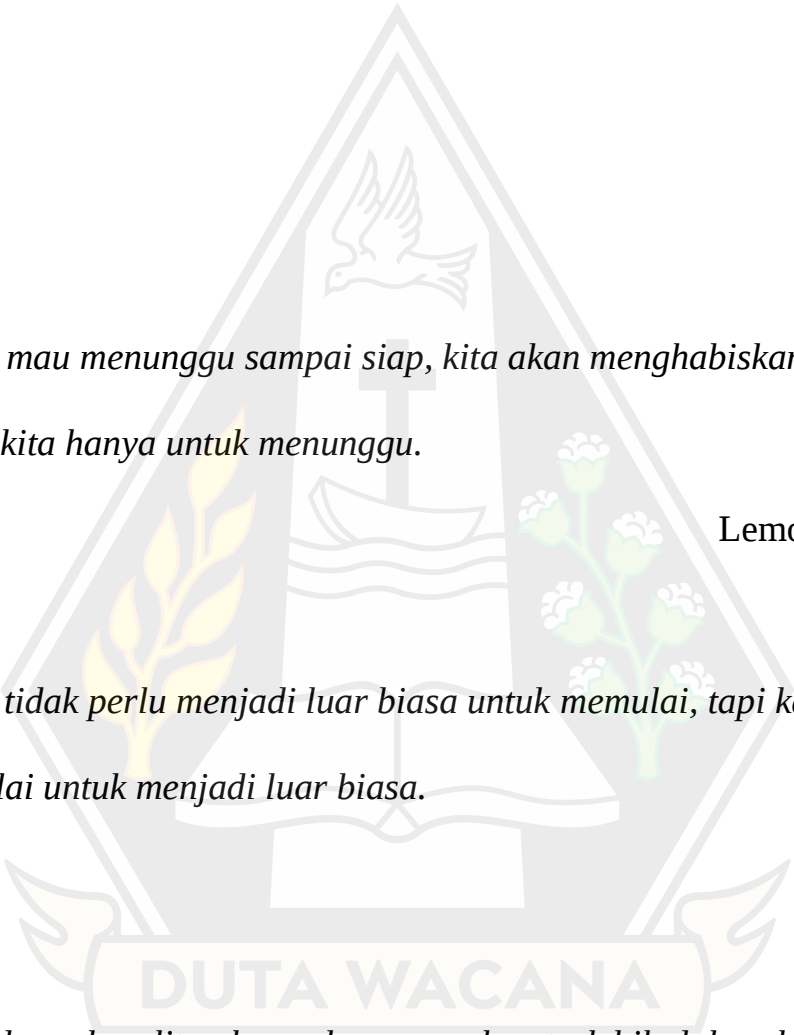
Dosen Pembimbing II


Restyandito, S.Kom, MSIS., Ph.D.


Danny Sebastian, S.Kom., M.M., M.T.



Karya sederhana ini dipersembahkan
kepada Tuhan, Kedua Orang Tua,
dan Keluarga Tercinta



Kalau mau menunggu sampai siap, kita akan menghabiskan sisa hidup kita hanya untuk menunggu.

Lemony Snicket

Kamu tidak perlu menjadi luar biasa untuk memulai, tapi kamu harus memulai untuk menjadi luar biasa.

Zig Ziglar

Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu

R.A Kartini

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang maha kasih, karena atas segala rahmat, bimbingan, dan bantuan-Nya maka akhirnya Tugas Akhir Skripsi dengan judul Perancangan Aplikasi Swamedikasi untuk optimasi Kepuasan Pelanggan pada Apotek Primedika ini telah selesai disusun.

Penulis memperoleh banyak bantuan dari kerja sama baik secara moral maupun spiritual dalam penulisan Tugas Akhir ini, untuk itu tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kasih,
2. Orang tua yang selama ini telah sabar membimbing dan mendoakan penulis tanpa kenal lelah,
3. Dekan FTI sekaligus Dosen Pembimbing 1, Bapak Restyandito, S.Kom, MSIS., Ph.D. yang dengan sabar memberikan dukungan, saran, dan bimbingan dalam penulisan skripsi penulis.
4. Bapak Joko Purwadi, S.Kom, M.Kom. selaku Kaprodi Informatika, yang telah memberikan kesempatan untuk mengangkat topik skripsi ini,
5. Bapak Danny Sebastian, S.Kom., M.M., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1, yang selalu meluangkan waktu dan memberikan masukan selama proses penelitian.
6. Bapak dr. Justinus Putranto Agung Nugroho, M.Biomed selaku Dosen dari Fakultas Kedokteran yang membantu menganalisis dan memberi masukan selama membuat data obat.
7. Saudara Mikael Rizki Pandu Ekanto, yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan emosional, dan kehadirannya yang menjadi penguat dalam proses ini.
8. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dalam doa.
9. Rekan-rekan seperjuangan, yang telah menjadi teman diskusi, berbagi ide, dan penyemangat dalam menghadapi tantangan di setiap tahap penulisan.

10. Semua pihak lain yang turut mendukung secara moral, spiritual, maupun finansial selama ini.

Laporan proposal/tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari segala kekurangan dan kelemahan, untuk itu segala kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga proposal/tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua dan lebih khusus lagi bagi pengembangan ilmu komputer dan teknologi informasi.

Yogyakarta, 28 November 2024



Melisa Wijaya



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Hipotesis.....	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Metodologi Penelitian	5
1.8. Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Apotek.....	10
2.2.2. Layanan	11
2.2.3. Swamedikasi	12
2.2.4. Metode <i>Rapid Application Development</i> (RAD)	12
2.2.5. Penelitian Kuantitatif	13
2.2.6. <i>User Experience</i> (UX).....	14

2.2.7.	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	14
2.2.8.	<i>Perceived Information (Persepsi Informasi)</i>	16
2.2.9.	<i>Trust (Kepercayaan)</i>	17
2.2.10.	<i>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)</i>	17
2.2.11.	SmartPLS	18
2.2.12.	<i>Multiple Regression (Regresi Berganda)</i>	18
BAB III		20
METODOLOGI PENELITIAN.....		20
3.1.	Pendekatan Penelitian	20
3.2.	Analisis Kebutuhan Sistem	20
3.2.1.	Analisis Kebutuhan Fungsional	20
3.2.2.	Kebutuhan Non-Fungsional	21
3.3.	Lokasi Penelitian.....	22
3.4.	Sampel Penelitian.....	22
3.5.	Perancangan Penelitian	24
3.5.1.	Pengumpulan Data	24
3.5.2.	Diagram Alir Aplikasi.....	27
3.5.3.	Pembuatan Desain.....	29
3.5.3.1.	Iterasi Pertama.....	30
3.5.3.2.	Iterasi Kedua	45
3.5.3.3.	Iterasi Ketiga	48
3.5.3.4.	Iterasi Keempat	52
3.5.4.	Pengembangan Aplikasi.....	52
3.5.5.	Uji <i>User Experience</i> dan <i>User Satisfaction</i>	53
3.5.5.1	Variabel <i>User Experience Questionnaire</i>	53
3.5.5.2	Variabel <i>User Satisfaction</i>	55
3.5.6.	Penyusunan Laporan	56
BAB IV		57
IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1.	Implementasi	57
4.1.1.	Implementasi Dataset Obat	57

4.1.1.1.	Pengumpulan Dataset Obat	57
4.1.1.2.	Analisis Dataset Obat	58
4.1.1.3.	Analisis Sebaran Dataset Obat	63
4.1.1.4.	Implementasi Koversi Dataset Obat.....	66
4.1.2.	Implementasi Antarmuka Pengguna	71
4.1.3.	Implementasi Rekomendasi Obat	78
4.2.	Analisis dan Pembahasan	80
4.2.1.	Hasis Analisis Demografis	80
4.2.2.	Uji <i>User Experience</i>	85
4.2.3.	Uji <i>User Sastisfaction</i> menggunakan <i>Multiple Regression</i>	90
BAB V.....		97
KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1.	Kesimpulan	97
5.2.	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN A		103
KODE SUMBER PROGRAM		103
LAMPIRAN B		119
KARTU KONSULTASI DOSEN 1.....		119
LAMPIRAN C		120
KARTU KONSULTASI DOSEN 2.....		120

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jumlah Transaksi Selama Satu Minggu	23
Tabel 3.2 Variabel <i>User Experience Questionnaire</i>	53
Table 4.1 Ketentuan Skala Penilaian UEQ	86
Tabel 4.2 Data Nilai <i>Mean</i> Variabel Daya Tarik	86
Tabel 4.3 Data Nilai <i>Mean</i> Variabel Kejelasan	87
Tabel 4.4 Data Nilai <i>Mean</i> Variabel Efisiensi	87
Tabel 4.5 Data Nilai <i>Mean</i> Variabel Ketepatan	88
Tabel 4.6 Data Nilai <i>Mean</i> Variabel Stimulasi	88
Tabel 4.7 Data Nilai <i>Mean</i> Variabel Kebaruan.....	89
Tabel 4.8 Hasil Hitung <i>Mean</i> Semua Variabel tiap Responden.....	91
Table 4.8 Hasil Hitung <i>Mean</i> Semua Variabel tiap Responden Lanjutan	92
Table 4.8 Hasil Hitung <i>Mean</i> Semua Variabel tiap Responden Lanjutan	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Metode <i>Rapid Application Development</i> (RAD).....	13
Gambar 2.2 Kuesioner UEQ dalam Bahasa Indonesia	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Contoh Pengumpulan Data Obat Kolom A – D	26
Gambar 3.3 Contoh Pengumpulan Data Obat Kolom E – G	26
Gambar 3.4 Contoh Pengumpulan Data Obat Kolom H – J	26
Gambar 3.6 Diagram Alir Aplikasi Swamedikasi Bagian 2	28
Gambar 3.7 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Splash</i>	30
Gambar 3.8 <i>Wireframe</i> Halaman Pertanyaan Umur	30
Gambar 3.9 <i>Wireframe</i> Desain Pertanyaan Gejala Dua Pilihan	31
Gambar 3.10 <i>Wireframe</i> Desain Pertanyaan Gejala Lebih Dari Dua Pilihan	31
Gambar 3.11 <i>Wireframe</i> Desain Halaman Rekomendasi Obat.....	32
Gambar 3.12 <i>Wireframe</i> Desain Halaman Informasi Detail Obat	32
Gambar 3.13 <i>Wireframe</i> Desain Halaman Pemesanan Obat	33
Gambar 3.14 <i>Wireframe</i> Desain Halaman Ucapan Terima Kasih	33
Gambar 3.15 Desain <i>Prototype</i> Awal Halaman <i>Splash</i>	34
Gambar 3.16 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Umur	35
Gambar 3.17 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Gejala Utama.....	35
Gambar 3.18 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Jenis Batuk	36
Gambar 3.19 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Keluhan Lainnya	36
Gambar 3.20 Desain <i>Prototype</i> Halaman Gejala Tambahan Flu	37
Gambar 3.21 Desain <i>Prototype</i> Halaman Gejala Tambahan Demam.....	37
Gambar 3.22 Desain <i>Prototype</i> Halaman Gejala Tambahan Pilek	38
Gambar 3.23 Desain <i>Prototype</i> Halaman Gejala Tambahan Batuk.....	38
Gambar 3.24 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Sakit Perut	39
Gambar 3.25 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Riwayat Kronis.....	39
Gambar 3.26 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pilihan Jenis Riwayat Kronis	40
Gambar 3.27 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Mengenai Hamil	40
Gambar 3.28 Desain <i>Prototype</i> Halaman Pertanyaan Alergi Obat	41

Gambar 3.29 Desain Prototype Halaman Pilihan Jenis Alergi Obat	41
Gambar 3.30 Desain Prototype Halaman Pertanyaan Mengonsumsi Obat Lain ..	42
Gambar 3.31 Desain Prototype Halaman Pilihan Jenis Konsumsi Obat	42
Gambar 3.32 Desain Prototype Halaman Rekomendasi Obat	43
Gambar 3.33 Desain Prototype Halaman Detail Obat	44
Gambar 3.34 Desain Prototype Halaman Pemesanan Obat	44
Gambar 3.35 Desain Prototype Halaman Ucapan Terima Kasih.....	45
Gambar 3.36 Desain Bagian Pertanyaan Gejala Tambahan	46
Gambar 3.37 Desain Bagian Pertanyaan Pilihan Riwayat Kronis	46
Gambar 3.38 Desain Bagian Pertanyaan Pilihan Riwayat Kronis	47
Gambar 3.39 Desain Bagian Pertanyaan Pilihan Riwayat Kronis	47
Gambar 3.40 Desain Perbaikan Pada Informasi Umur < 2	48
Gambar 3.41 Desain Perbaikan Pada Informasi Umur 2 - 6.....	49
Gambar 3.42 Desain Perbaikan Pada Informasi Umur 6 - 12.....	49
Gambar 3.43 Desain Perbaikan Pada Informasi Umur > 12	49
Gambar 3.44 Desain Perbaikan Pada Informasi Kronis.....	50
Gambar 3.45 Desain Perbaikan Pada Informasi Nyeri Lambung	50
Gambar 3.46 Desain Perbaikan Pada Informasi Nyeri Pada Ulu Hati.....	50
Gambar 3.47 Desain Perbaikan Pada Pilihan Riwayat Kronis	51
Gambar 3.48 Desain Perbaikan Pada Pilihan Obat yang Sedang Dikonsumsi	51
Gambar 3.49 Desain Perbaikan Pada Pilihan Alergi Obat.....	52
Gambar 3.50 Model Regresi Berganda.....	55
Gambar 4.1 Klasifikasi Obat Berdasarkan Gejala	59
Gambar 4.2 Klasifikasi Obat Berdasarkan Usia	60
Gambar 4.3 Klasifikasi Obat Berdasarkan Riwayat Kronis.....	60
Gambar 4.4 Klasifikasi Kesesuaian untuk Ibu Hamil.....	61
Gambar 4.5 Klasifikasi Obat Berdasarkan Alergi Obat.....	62
Gambar 4.6 Klasifikasi Obat berdasarkan Interaksi dengan Obat Lain.....	62
Gambar 4.7 Sebaran Data Gejala Utama	63
Gambar 4.8 Sebaran Data Gejala Utama Batuk.....	64
Gambar 4.9 Sebaran Data Gejala Utama Demam.....	64

Gambar 4.10 Sebaran Data Gejala Utama Flu	65
Gambar 4.11 Sebaran Data Gejala Utama Pilek	65
Gambar 4.12 Sebaran Data Gejala Utama Sakit Perut.....	66
Gambar 4.13 Implementasi Halaman <i>Splash</i>	71
Gambar 4.14 Implementasi Halaman Pertanyaan Umur.....	72
Gambar 4.15 Implementasi Halaman Pertanyaan Gejala Utama.....	72
Gambar 4.16 Implementasi Halaman Jenis Batuk	72
Gambar 4.17 Implementasi Halaman Jenis Sakit Perut	73
Gambar 4.18 Implementasi Halaman Gejala Tambahan	73
Gambar 4.19 Implementasi Halaman Pilihan Gejala Tambahan	73
Gambar 4.20 Implementasi Halaman Riwayat Kronis	74
Gambar 4.21 Implementasi Halaman Pilihan Riwayat Kronis	74
Gambar 4.22 Implementasi Halaman Pertanyaan Hamil.....	74
Gambar 4.23 Implementasi Halaman Alergi Obat.....	75
Gambar 4.24 Implementasi Halaman Pilihan Alergi Obat	75
Gambar 4.25 Implementasi Halaman Konsumsi Obat Lain	75
Gambar 4.26 Implementasi Halaman Pilihan Konsumsi Obat Lain.....	76
Gambar 4.27 Implementasi Halaman Rekomendasi Obat	76
Gambar 4.28 Implementasi Halaman Rekomendasi Obat Ketika Dipilih	76
Gambar 4.29 Implementasi Halaman Informasi Detail Obat.....	77
Gambar 4.30 Implementasi Halaman List Pemesanan Obat.....	77
Gambar 4.31 Implementasi Halaman Ucapan Terima Kasih.....	77
Gambar 4.32 Diagram Usia Responden.....	81
Gambar 4.33 Diagram Jenis Kelamin Responden	82
Gambar 4.34 Diagram Pengetahuan Teknologi Responden	83
Gambar 4.35 Diagram Pengalaman Menggunakan Aplikasi Serupa Responden .	84
Gambar 4.36 Diagram Tujuan Pembelian Obat Responden	85
Gambar 4.37 Hasil Analisis Semua Variabel Pengalaman Pengguna	90
Gambar 4.38 Membuat Model Regresi Berganda Pada SmartPLS	93
Gambar 4.39 Pengisian Data untuk <i>Setup</i>	94
Gambar 4.40 Hasil dari Kalkulasi Regresi Berganda	95

INTISARI

PERANCANGAN APLIKASI SWAMEDIKASI UNTUK OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK PRIMEDIKA

Oleh

MELISA WIJAYA

71210714

Pada era modern saat ini layanan konsultasi obat yang cepat dan tepat menjadi kebutuhan utama para pelanggan apotek. Namun, di Apotek Primedika, proses konsultasi yang panjang sering kali menyebabkan antrian dan waktu tunggu yang lama, sehingga dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh efisiensi pelayanan dan penyampaian informasi yang relevan, akurat, dan bermanfaat. Kepercayaan juga menjadi faktor kunci, karena mencerminkan konsistensi dan integritas layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menganalisis aplikasi Swamedikasi yang membantu pengguna mendapatkan rekomendasi obat berdasarkan gejala yang dirasakan. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses informasi obat. Metode yang digunakan meliputi analisis regresi untuk mengukur pengaruh persepsi informasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna, serta evaluasi pengalaman pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Hasil menunjukkan bahwa persepsi informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien 4.052, diikuti oleh kepercayaan dengan koefisien 4.475. Aplikasi ini terbukti memberikan informasi yang relevan dan membangun rasa aman bagi pengguna. Evaluasi menggunakan UEQ

menunjukkan hasil positif pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan inovasi. Secara keseluruhan, aplikasi Swamedikasi berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan Apotek Primedika dengan menyediakan layanan yang informatif, terpercaya, dan mudah digunakan, menjadikannya solusi yang efektif untuk kebutuhan pelayanan kesehatan modern.

Kata-kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Persepsi Informasi, Kepercayaan, Pengalaman Pengguna, Regresi, *User Experience Questionnaire* (UEQ).



ABSTRACT

DESIGNING A SELF-MEDICATION APPLICATION FOR CUSTOMER SATISFACTION OPTIMIZATION AT PRIMEDIKA PHARMACY

By

MELISA WIJAYA

71210714

In the modern era, fast and accurate medication consultation services have become a primary need for pharmacy customers. However, at Primedika Pharmacy, prolonged consultation processes often lead to long queues and waiting times, thereby reducing customer satisfaction. Customer satisfaction, as a critical indicator of service quality, is influenced by service efficiency and the delivery of relevant, accurate, and beneficial information. Trust also plays a key role, reflecting the consistency and integrity of the services provided.

This study aims to design and analyze a self-medication application that assists users in obtaining medication recommendations based on their symptoms. The application is designed to enhance service efficiency by reducing waiting times and simplifying access to drug information. Methods used include regression analysis to measure the influence of perceived information and trust on user satisfaction and user experience evaluation through the User Experience Questionnaire (UEQ).

The findings reveal that perceived information has a dominant influence on user satisfaction with a coefficient of 4.052, followed by trust with a coefficient of 4.475. The application has proven effective in delivering relevant information and fostering user trust. UEQ evaluation results indicate positive outcomes in terms of attractiveness, clarity, efficiency, and innovation. Overall, the self-medication application successfully enhances customer satisfaction at Primedika Pharmacy by

providing informative, trustworthy, and user-friendly services, making it an effective solution for modern healthcare service needs.

Keywords : User Satisfaction, Perceived Information, Trust, User Experience, Regression, User Experience Questionnaire (UEQ).



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada masa kini, kebutuhan akan akses pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat merupakan hal penting bagi masyarakat termasuk bagi pelanggan apotek. Saat pelanggan ingin membeli obat di apotek, sering kali mereka membutuhkan konsultasi untuk mendapatkan rekomendasi obat yang sesuai dengan kondisi kesehatan yang dialami. Namun, proses konsultasi ini seringkali memakan waktu yang tidak sedikit, sehingga menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama pada Apotek Primedika. Hal ini tidak hanya menguras waktu pelanggan tetapi juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan mereka.

Waktu tunggu yang lama dan proses layanan yang berkepanjangan ini berpotensi dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh apotek. Dalam jangka panjang, hal ini bisa berdampak negatif terhadap reputasi dan kepercayaan pelanggan terhadap apotek. Kepuasan atau *satisfaction* memiliki akar kata dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup banyak atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau membuat (Putra, 2021). Lebih sederhananya, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai (Putra, 2021). Dengan demikian, kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan di apotek dapat diartikan sebagai tingkat di mana kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui, sehingga menciptakan persepsi positif terhadap persepsi layanan yang diberikan (Putra, 2021). Efisiensi dalam pelayanan menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan tersebut, mengingat setiap individu menginginkan pemenuhan kebutuhan kesehatan mereka dengan cepat dan tepat (Putra, 2021).

Penyampaian informasi yang mencakup seluruh aspek yang dibutuhkan oleh pelanggan, disertai dengan informasi yang relevan, akurat, bermanfaat, dan sesuai dengan kebutuhan spesifik pelanggan, merupakan faktor yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu,

memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami, tepat sasaran, dan mendukung pengambilan keputusan pelanggan menjadi langkah strategis dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan (Maryana, Ridhawati, & Astuti, 2019).

Kepercayaan memiliki kaitan erat dengan pelanggan dan berperan penting dalam menentukan masa depan perusahaan. Kepercayaan ini muncul ketika konsumen merasakan layanan yang diberikan secara konsisten, positif, dan berkelanjutan oleh penyedia layanan. Kepercayaan terbentuk melalui keyakinan salah satu pihak bahwa mitra pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang tinggi. Sejumlah studi menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Fadhilah & Nainggolan, 2024).

Dengan mempertimbangkan masalah tersebut, sangatlah diperlukan adanya sebuah sistem yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan Apotek Primedika dalam beberapa aspek diatas. Sistem tersebut diharapkan dapat menjadi solusi agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang optimal tanpa harus menghabiskan banyak waktu untuk berkonsultasi secara langsung dengan apoteker. Sebuah solusi yang ingin dirancang adalah dengan membangun sebuah aplikasi Swamedikasi yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mendapatkan rekomendasi obat berdasarkan diagnosa dari gejala yang mereka alami. Dengan memasukkan detail informasi mengenai gejala atau kondisi yang dirasakan, pengguna akan mendapatkan rekomendasi obat yang dapat dibeli langsung di apotek. Swamedikasi adalah tindakan di mana individu secara mandiri memilih dan menggunakan obat untuk mengobati penyakit atau gejala yang mereka kenali sendiri. Ini menekankan pentingnya memberdayakan individu dalam mengelola kesehatan mereka sendiri, dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat menuju informasi obat yang relevan melalui aplikasi Swamedikasi (Aswad, Kharisma, Andriane, Respati, & Nurhayati, 2019).

Penelitian ini berfokus pada perancangan aplikasi Swamedikasi pada Apotek Primedika, sehingga dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan proses konsultasi dan pembelian obat di apotek menjadi lebih efisien dan terpercaya. Hal ini tidak hanya akan mengurangi waktu tunggu yang biasanya diperlukan untuk

konsultasi, tetapi juga dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Apotek Primedika.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah apakah aplikasi Swamedikasi yang dikembangkan dapat digunakan untuk mengoptimalkan kepuasan pelanggan pada Apotek Primedika?

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat beberapa hal yang menjadi batasan masalah agar perancangan dan pembuatan aplikasi ini berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang tepat, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Apotek Primedika Yogyakarta.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada penyakit ringan seperti batuk, pilek, flu, demam, dan sakit perut, karena tidak memerlukan campur tangan medis langsung dari ahli kesehatan.
3. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui pengaruh pengalaman pengguna, persepsi informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan apotek.
4. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif.
5. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu jumlah pengunjung yang bertransaksi dari tanggal 22 hingga 28 September 2024.
6. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*.
7. Kuesioner yang akan diberikan berupa pertanyaan *close-ended questions* (tertutup) dengan bagian pertama menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menggunakan 7 pilihan *semantic differential scales*, dan pada bagian kedua menggunakan tambahan variabel yaitu *perceived*

information (persepsi informasi), *trust* (kepercayaan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan 5 pilihan skala *likert*.

8. Untuk menganalisis data penelitian ini menerapkan model regresi berganda menggunakan program SmartPLS Versi 4.0.

1.4. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini akan menguji beberapa hipotesis berikut:

H1: Persepsi informasi (*perceived information*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*user satisfaction*).

H2: Kepercayaan (*trust*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*user satisfaction*).

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka fokus dalam penelitian ini akan dibagi ke dalam:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan Apotek Primedika dengan melakukan optimalisasi pelayanan menggunakan aplikasi Swamedikasi.
2. Mengembangkan sebuah aplikasi berbasis *mobile* yang akan diterapkan pada perangkat keras berupa tablet untuk membantu meningkatkan pelayanan di Apotek Primedika.

1.6. Manfaat Penelitian

Melalui pengembangan aplikasi Swamedikasi pada penelitian ini, aplikasi dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan: Aplikasi Swamedikasi dengan metode RAD mempercepat proses pelayanan di apotek dan dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan.

2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Aplikasi ini memudahkan layanan dan akses informasi obat, serta memungkinkan pelanggan dapat memesan atau membeli dengan cepat di Apotek Primedika, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
3. Peningkatan Akurasi dan Keterjangkauan Informasi: Aplikasi menyediakan informasi yang akurat, terstruktur, dan mudah diakses, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dalam penggunaan obat dan meningkatkan keterjangkauan informasi kesehatan berkualitas.
4. Pengurangan Kesalahan dan Risiko: Dengan instruksi penggunaan obat yang jelas, aplikasi membantu mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat dan komplikasi kesehatan yang mungkin terjadi.
5. Peningkatan Inovasi dan Daya Saing: Penggunaan aplikasi *mobile* meningkatkan inovasi dalam pelayanan kesehatan, dan memberikan keunggulan kompetitif dengan layanan yang lebih modern.

1.7. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengalaman pengguna dan menguji adanya pengaruh persepsi informasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam metodologi penelitian akan diuraikan langkah sistematis dalam menjalankan penelitian perancangan aplikasi Swamedikasi. Metode ini akan digunakan sebagai acuan dari seluruh proses penelitian, diawali dengan pengumpulan data hingga evaluasi.

1.8. Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

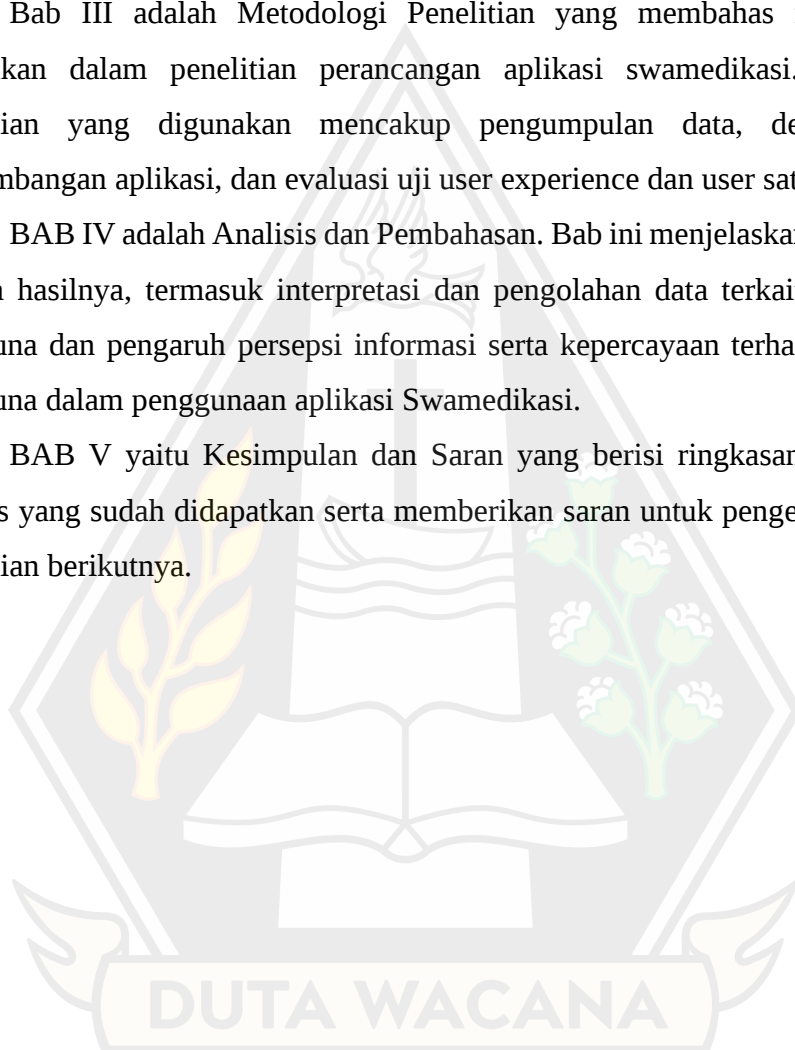
Bab I yaitu Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian, mencakup kajian literatur yang telah dilakukan secara khusus dalam konteks perancangan aplikasi swamedikasi sebagai referensi. Selanjutnya, bab ini juga menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian.

Bab III adalah Metodologi Penelitian yang membahas metode yang digunakan dalam penelitian perancangan aplikasi swamedikasi. Metodologi penelitian yang digunakan mencakup pengumpulan data, desain sistem, pengembangan aplikasi, dan evaluasi uji user experience dan user satisfaction.

BAB IV adalah Analisis dan Pembahasan. Bab ini menjelaskan analisis data beserta hasilnya, termasuk interpretasi dan pengolahan data terkait pengalaman pengguna dan pengaruh persepsi informasi serta kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Swamedikasi.

BAB V yaitu Kesimpulan dan Saran yang berisi ringkasan terkait hasil analisis yang sudah didapatkan serta memberikan saran untuk pengembangan dan penelitian berikutnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah aplikasi Swamedikasi yang dikembangkan dapat digunakan untuk mengoptimalkan kepuasan pelanggan pada Apotek Primedika. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, berikut kesimpulan yang dapat diambil:

1. Dari hasil analisis regresi yang dilakukan, diperoleh temuan bahwa variabel persepsi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien sebesar 4.052 menunjukkan bahwa persepsi informasi berperan sangat dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa aplikasi Swamedikasi berhasil memberikan informasi yang relevan, akurat, dan mudah dipahami, sehingga pengguna merasa puas dengan layanan yang disediakan. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi informasi yang diberikan oleh aplikasi, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Variabel kepercayaan juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien sebesar 4.475. Aplikasi Swamedikasi telah dirancang untuk membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna, baik melalui kehandalan fitur maupun kemudahan akses informasi. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara pengguna dan penyedia layanan.
3. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), aplikasi Swamedikasi menunjukkan hasil yang sangat positif di semua variabel yang diukur, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Seluruh variabel memperoleh nilai mean yang berada pada kategori positif, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan,

baik dari segi desain, kemudahan penggunaan, maupun inovasi yang ditawarkan.

4. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi informasi dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan persepsi informasi sebagai variabel yang lebih dominan. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya untuk meningkatkan persepsi informasi yang disediakan oleh aplikasi dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan hanya berfokus pada aspek kepercayaan.

Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Swamedikasi yang dikembangkan telah berhasil memenuhi tujuan utama penelitian, yaitu mengoptimalkan kepuasan pelanggan pada Apotek Primedika. Dengan menciptakan aplikasi yang informatif, terpercaya, dan mudah digunakan, Swamedikasi mampu memberikan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi Swamedikasi dan penelitian sejenis di masa mendatang:

1. Peningkatan Aspek Kepercayaan: Untuk memperkuat kepercayaan pengguna, pengembang dapat kolaborasi dengan lembaga kesehatan terpercaya supaya dapat menambah kredibilitas aplikasi di mata pengguna.
2. Inovasi dalam Desain dan Pengalaman Pengguna: Berdasarkan hasil evaluasi UEQ, variabel kebaruan masih memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan variabel lain. Oleh karena itu, disarankan untuk terus mengembangkan inovasi pada aspek desain dan fitur aplikasi agar pengguna merasa tertarik untuk terus menggunakan aplikasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan elemen visual yang lebih menarik, fitur interaktif, serta konten yang kreatif.

3. Perluasan Penelitian: Penelitian ini berfokus pada pengaruh persepsi informasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas sistem, loyalitas pengguna, atau pengalaman layanan (*service experience*). Penelitian dengan sampel yang lebih besar dan variasi responden yang lebih luas juga dapat memberikan hasil yang lebih representatif.
4. Peningkatan Penggunaan Teknologi Terbaru: Dengan perkembangan teknologi yang pesat, aplikasi Swamedikasi dapat mempertimbangkan penerapan teknologi terbaru, seperti *artificial intelligence* (AI) dalam bentuk sistem rekomendasi menggunakan *machine learning* untuk memberikan rekomendasi obat yang lebih personal.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan aplikasi Swamedikasi tidak hanya mampu mempertahankan kualitasnya, tetapi juga terus berkembang menjadi aplikasi yang inovatif, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna di masa depan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat posisi Apotek Primedika sebagai penyedia layanan kesehatan yang terpercaya dan unggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, . . . Sari, M. E. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Anggota IKAPI (026/DIA/2012).
- Aswad, P. A., Kharisma, Y., Andriane, Y., Respati, T., & Nurhayati, E. (2019). Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi oleh Ibu-Ibu di Kelurahan Tamansari Kota Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*.
- Febriyandani, A., & Hartawan, I. M. (2023). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Apotek terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Assets Journal: Management, Administration, Economics, and Accounting*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARES KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gustina, D., & Chandra, Y. I. (2015). APLIKASI SISTEM PAKAR UNTUK MENDIAGNOSA PENYAKIT PARU PADA ANAK MENGGUNAKAN METODE RAPID APPLICATION DEVELOPMENT (RAD). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2015*.
- Hartzani, A. G. (2021). *EVALUASI USER EXPERIENCE PADA DOMPET DIGITAL OVO MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*. Skripsi.
- Henim, S. R., & Sari, R. P. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Politeknik Caltex Riau*.
- KBBI. (n.d.). Retrieved Maret 18, 2024, from Kamus Besar Bahasa Indonesia: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

- Liwandouw, J. G., Yunus, A., & Saharaeni, Y. (2024). ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ). *Jurnal KHARISMA Tech*.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (SURVEI PADA PENGGUNA JASA PENGGUNA SISTEM APLIKASI INAPORTNET YANG TERDAFTAR DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I BANJARMASIN). *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). ANALISIS HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS MACCINI SOMBALA. *Jurnal Kesehatan*.
- Mirawati, N., & Rusmana, W. E. (2022). EVALUASI PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI SWAMEDIKASI OBAT TERHADAP PASIEN DI APOTEK CICAHEUM FARMA KOTA BANDUNG. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI APOTEK KIMIA FARMA GATOT SUBROTO BANDUNG. *KARTIKA-JURNAL ILMIAH FARMASI*.
- P, M. S., Irawan, M. D., & Utama, A. P. (2022). Implementasi RAD (Rapid Application Development) dan Uji Black Box pada Administrasi E-Arsip. *Jurnal Teknik Informatika*.
- Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Retrieved from BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117572/permenkes-no-35-tahun-2014>
- Putra, R. (2021). DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *JURNAL EKONOMI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI*.

- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Penerbit ANDI.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik, kualitas informasi dan persepsi nilai terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ojek online. *Journal of Business and Banking*.

