

## HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK K24 VIENNA GADING SERPONG

Melizza<sup>1</sup>, Siti Novy Romlah<sup>2</sup>, Yunita Miswati<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi D-III Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi D-III Kebidanan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Indonesia

Email : melizza0205@gmail.com

### ABSTRAK

**Latar Belakang** Komunikasi Efektif menjadi permasalahan orang Indonesia saat ini, masih banyaknya yang awam terhadap budaya komunikasi Efektif dan kurangnya keterampilan mendengar dalam berkomunikasi, yang mengakibatkan mereka lebih banyak berpendapat untuk mengemukakan masalah dari pada berpendapat untuk memecahkan masalah. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Apotek merupakan salah satu bidang pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan pada pelanggan. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersamaan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. **Tujuan Penelitian** untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien di Apotek K24 Vienna Gading Serpong. **Metode Penelitian** yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*, Teknik sampling yang diterapkan *accidental sampling*, jumlah populasi 5029 pasien dengan sampel 100 responden. **Hasil Penelitian** nilai variabel komunikasi efektif memperoleh 4,04 yang artinya sangat baik dan variabel kepuasan pasien memperoleh 4,03 yang artinya sangat puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pasien ( $r_{hitung} 0,837 > r_{tabel} 0,195$ ). **Kesimpulan** variabel komunikasi efektif dan kepuasan pasien mendapatkan nilai sangat baik dan sangat puas, terdapat hubungan yang sangat kuat pada variabel dan indikator komunikasi efektif (mempengaruhi sikap) terhadap kepuasan pasien (jaminan).

**Kata kunci:** Komunikasi efektif, Kepuasan, Pasien

### ABSTRACT

**Background** Effective communication is a problem for Indonesians today, there are still many who are unfamiliar with the culture of Effective communication and lack of listening skills in communicating, which causes them to have more opinions to raise problems than to think about solving problems. Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. Pharmacy is one of the fields of health services that provide satisfaction to customers. Health services are every effort that is carried out alone or simultaneously within an organization to maintain and improve health, prevent and cure diseases and restore the health of individuals, families, groups and or communities. **Research purposes** to find out the Relationship of Effective Communication to Patient Satisfaction at Apotek K24 Vienna Gading Serpong. **Research methods** used in this study is a quantitative method with a cross sectional design, the sampling technique applied is accidental sampling, the population is 5029 patients with a sample of 100 respondents. **Research result** the value of the effective communication variable obtained 4.04 which means very good and the patient satisfaction variable obtained 4.03 which means very satisfied. There is a significant relationship between effective communication and patient satisfaction ( $r_{count} 0.837 > r_{table} 0.195$ ). **Conclusion** effective communication variables and patient satisfaction get very good and very satisfied scores, there is a very strong relationship on the variables and indicators of effective communication (affecting attitudes) on patient satisfaction (assurance).

**Keywords :** Effective communication, Satisfaction, Patients

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan, apotek merupakan salah satu bidang pelayanan kesehatan yang memberikan

kepuasan pada pelanggan. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersamaan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Sumarni, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Salah satu standar kepuasan pasien dilihat dari komunikasi efektif yang dapat diterima oleh pasien. Komunikasi efektif adalah suatu kegiatan pengiriman makna (pesan) dari seorang individu ke individu yang lain dimana kegiatan tersebut dapat menghasilkan manfaat bagi kedua belah pihak. Komunikasi efektif inilah yang menjadi permasalahan orang Indonesia, saat ini masih banyaknya yang awam terhadap budaya komunikasi Efektif dan kurangnya keterampilan mendengar dalam berkomunikasi yang mengakibatkan mereka lebih banyak berpendapat untuk mengemukakan masalah dari pada berpendapat untuk memecahkan masalah (Indrajaya, 2018). Komunikasi yang efektif diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua belah pihak, Pasien dan Tenaga Kefarmasian.

Berdasarkan peneliti terdahulu dari hasil distribusi kuesioner kepada 100 responden yang dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Negeri Medan, diketahui 59,3% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh komunikasi efektif, sedangkan selebihnya sebesar 40,7% kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain (Novi, 2017). Berdasarkan hasil wawancara uji pendahuluan, yang dilakukan terhadap 10 pasien di Apotek K24 Vienna Gading Serpong, berdasarkan kuesioner komunikasi efektif yang didalamnya terdapat pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, memperbaiki hubungan, dan tindakan. Terdapat bahwa 5 pasien kurang memahami pesan yang disampaikan Tenaga Kefarmasian karena Tenaga Kefarmasian kurang memahami informasi yang harus dibutuhkan oleh pasien, hal ini ditunjukkan dengan adanya hasil wawancara kepuasan pasien berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung/fisik adanya ketidakpuasan pasien. Berdasarkan hasil dari 10 pasien yang diwawancara, 5 pasien merasakan kurang diberikan solusi dari semua keluhan ataupun permasalahan, pasien kurang puas atas tanggapan Tenaga Kefarmasian terhadap keluhan pasien, dan juga pasien merasa interaksi dengan Tenaga Kefarmasian belum terjalin dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

1. Variabel bebas : Komunikasi Efektif.
2. Variabel terikat : Kepuasan pasien.

### **Jenis/Desain penelitian**

Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*, bertujuan untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara variabel bebas yaitu komunikasi efektif dengan variabel terikat mengenai tingkat kepuasan pasien di Apotek K24 Vienna Gading Serpong.

### **Populasi**

Merupakan seluruh objek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Hardianti, 2021). Populasi dalam penelitian ini merupakan total pasien yang membeli di Apotek K24 Vienna Gading Serpong, pada periode Januari 2022-Maret 2022 yang berjumlah 5029 pasien.

### **Sampel**

Sampel merupakan sebagian atau populasi yang akan diteliti, sampel yang baik adalah sampel yang *representative* artinya sampel tersebut mewakili populasi. Mengingat jumlah populasi yang besar maka untuk menghemat waktu dan biaya, penulis menggunakan rumus Slovin (Novi, 2017). Besar sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah minimal 100 responden. Maka peneliti menetapkan sampel pada penelitian sebanyak 100 responden.

### Teknik Sampling

Teknik sampling yang diterapkan adalah *accidental sampling* merupakan penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang secara kebetulan ditemui dengan peneliti serta masuk dalam kriteria sebagai sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel (Hardianti, 2021) :

#### Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Indah, 2017). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang membeli di Apotek.
2. Usia responden diatas 17 tahun.
3. Responden dapat berkomunikasi serta membaca dengan baik.

#### Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel dalam penelitian (Indah, 2017). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang tidak bersedia untuk mengisi kuesioner.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat-alat yang digunakan penelitian dalam memperoleh data. Pada instrumen penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner. Menurut Dani & Suciarto (2018), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner Novi tahun 2017 yang berjudul Pengaruh Komunikasi Efektif Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Medan (UNMED).

Uji validitas kuesioner yang digunakan dilakukan terhadap 30 responden dengan beberapa pernyataan, mendapatkan nilai lebih besar dari 0,361 ( $R \text{ Tabel} = 0,361$ ). Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui

seluruh pernyataan bersifat valid (Novi, 2017).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner terhadap 30 responden dengan beberapa pernyataan, menunjukan bahwa nilai *Alpha Cronbach* 0,937 lebih besar dari 0,6. Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Maka kuesioner penelitian bersifat reliabel (Novi, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

#### Tanggapan Responden terhadap Komunikasi Efektif

Dalam menjalin komunikasi yang efektif di Apotek, terdapat beberapa unsur yang mendukung satu sama lain. Variabel komunikasi efektif ini dapat diukur berdasarkan beberapa indikator sebagai berikut: pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, memperbaiki hubungan dan tindakan.

Tabel 1. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Komunikasi Efektif

Indikator	Pernyataan	Frekuensi Relatif (%)	Nilai	Nilai	Nilai
-----------	------------	-----------------------	-------	-------	-------

		SS	S	KS	TS	STS	pernyataan	Indikator	Variabel
		5	4	3	2	1			
Pengertian	Pasien dapat memahami pesan yang disampaikan tenaga kefarmasian	41	43	12	4	0	4,21	4,12	4,04
	Pesan yang disampaikan tanpa disengaja oleh tenaga kefarmasian tetap dapat dipahami oleh pasien dengan baik.	42	35	21	2	0	4,17		
	Tenaga kefarmasian dapat menerima dengan cermat isi dari komunikasi pasien.	36	35	20	10	0	3,97		
Kesenangan	Komunikasi menjadikan hubungan tenaga kefarmasian dan pasien menjadi lebih akrab.	41	29	19	11	0	4,00	3,99	
	Tenaga kefarmasian menciptakan kehangatan dalam berkomunikasi.	39	25	31	4	1	3,97		
	Pasien merasa senang terhadap interaksi yang terjalin dengan tenaga kefarmasian.	34	41	16	9	0	4,00		
Mempengaruhi Sikap	Komunikasi mempengaruhi pasien agar bertindak positif sesuai harapan tenaga kefarmasian.	35	43	16	6	0	4,03	4,05	
	Komunikasi tenaga kefarmasian mempengaruhi pasien untuk mematuhi informasi yang diberikan.	36	42	16	6	0	4,08		
	Pasien berusaha untuk memahami pesan yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian	29	47	19	5	0	4,00		
Memperbaiki Hubungan	Tenaga kefarmasian menciptakan suasana positif dalam berkomunikasi.	30	42	25	3	0	3,99	4,08	
	Pasien percaya penuh terhadap informasi yang diberikan tenaga kefarmasian.	47	30	15	8	0	4,16		
	Setiap berkunjung ke Apotek selalu ada komunikasi yang memuaskan dengan tenaga kefarmasian.	34	42	22	2	0	4,08		
Tindakan	Tenaga kefarmasian menunjukan kredibilitasnya sebagai sumber informasi.	33	38	23	6	0	3,98	3,98	
	Tenaga kefarmasian sangat efektif dalam menyampaikan informasi kepada pasien.	35	41	17	7	0	4,04		
	Pasien dapat menanggapi informasi yang disampaikan tenaga kefarmasian	33	28	37	2	0	3,92		

Berdasarkan Tabel 1 diatas pada nilai variabel komunikasi efektif yaitu 4,04 termasuk kategori sangat baik, nilai indikator tertinggi pada pengertian yaitu 4,12 termasuk kategori sangat baik, 47 terdapat pada pernyataan pasien dapat memahami pesan yang disampaikan tenaga kefarmasian pada nilai frekuensi relatif 41% (4,21) termasuk kategori sangat baik. Sedangkan nilai indikator terendah yaitu 3,98 termasuk kategori baik, terdapat pada pernyataan Pasien dapat menanggapi informasi yang disampaikan tenaga kefarmasian dengan frekuensi relatif 33% (3,92) termasuk kategori baik.

### Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya yang dirasakan oleh pasien. Variabel Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan beberapa indikator sebagai berikut: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti

langsung/fisik :

Tabel 2. Hasil Analisis Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Kepuasan Pasien

Indikator	Pernyataan	Frekuensi Relatif (%)					Nilai pernyataan	Nilai Indikator	Nilai Variabel
		SS	S	KS	TS	STS			
		5	4	3	2	1			
Kehandalan	Tenaga kefarmasian memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat..	32	45	17	6	0	4,03	3,93	4,03
	Tenaga kefarmasian handal dalam melayani pasien tanpa melakukan kesalahan	34	33	32	1	0	4,00		

	Tenaga kefarmasian mempunyai kemampuan untuk dipercaya oleh pasien dalam pelayanan di Apotek	28	36	20	16	0	3,76		
Daya Tanggap	Tenaga kefarmasian dengan cepat dapat menanggapi keluhan pasien	45	31	16	8	0	4,13	4,07	
	Pasien merasa puas atas tanggapan tenaga kefarmasian terhadap keluhan yang dirasakan pasien	40	23	33	4	0	3,99		
	Tenaga kefarmasian berkeinginan untuk membantu pasien dalam menyelesaikan keluhan	36	43	14	7	0	4,08		
Jaminan	Tenaga kefarmasian memiliki kemampuan dalam memberikan solusi dari semua keluhan ataupun permasalahan pasien.	35	43	16	6	0	4,07	4,05	
	Pasien merasa yakin atas solusi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian atas permasalahan yang ada.	36	42	16	6	0	4,08		
	Tenaga kefarmasian menunjukkan keramahan dan sopan santun dalam berkomunikasi dengan pasien	29	47	19	5	0	4,00		
Empati	Tenaga kefarmasian dapat dengan cepat memahami kebutuhan dan kesulitan pasien	32	38	24	4	2	3,94	4,11	
	Tenaga kefarmasian menunjukkan komunikasi yang baik kepada pasien	49	28	18	5	0	4,21		
	Pasien merasa lebih mudah dalam berkomunikasi ataupun berhubungan dengan tenaga kefarmasian	41	39	17	3	0	4,18		
Bukti langsung/ fisik	Tenaga kefarmasian menyediakan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan kepada pasien	34	39	22	5	0	4,02	4,01	
	Tenaga kefarmasian merawat fasilitas-fasilitas yang disediakan Apotek untuk dipergunakan pasien	40	35	16	9	0	4,06		
	Tenaga kefarmasian memiliki penampilan yang menarik dalam melayani pasien	34	29	34	3	0	3,94		

Berdasarkan Tabel 2 diatas pada nilai variabel kepuasan pasien yaitu 4,03 termasuk kategori sangat puas, nilai indikator tertinggi pada empati yaitu 4,11 dengan kategori sangat baik, tenaga kefarmasian menunjukkan komunikasi yang baik kepada pasien pada nilai frekuensi relatif 49% (4,21) termasuk kategori sangat baik. Sedangkan nilai indikator terendah yaitu 3,93 (kategori puas), terdapat pada pernyataan tenaga kefarmasian mempunyai kemampuan untuk dipercaya oleh pasien dalam pelayanan di apotek dengan frekuensi relatif 28% (3,76) termasuk kategori puas.

### Analisis Bivariat

Pada analisis bivariat ini dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi antara variabel bebas komunikasi efektif (pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, memperbaiki

hubungan dan tindakan) dan variabel terikat kepuasan pasien (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung/fisik) dengan menggunakan uji korelasi *product moment*.

Tabel 3. Hasil Korelasi *Pearson* Tiap Variabel

Komunikasi Efektif	Kepuasan Pasien	
	<i>Pearson Correlation</i>	0,837**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000
	N	100

Berdasarkan nilai rhitung diketahui komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien sebesar 0,837 > rtabel 0,195, maka disimpulkan bahwa ada korelasi signifikan antara variabel komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan pasien, karena rhitung bersifat positif berarti terdapat hubungan antara kedua variabel bersifat positif atau semakin baik pelaksanaan komunikasi efektif maka tingkat kepuasan pasien semakin puas.

Berdasarkan nilai rhitung yang diperoleh sebesar 0,837 termasuk dalam rentang (0,81-1,00), maka kriteria kekuatan hubungan antara variabel komunikasi efektif terhadap variabel kepuasan pasien

mempunyai hubungan dalam kategori sangat kuat.

Tabel 4. Hasil Korelasi *Pearson* Tiap Indikator

Komunikasi Efektif	Kepuasan Pasien				
	Kehandalan	Daya tanggap	Empati	Jaminan	Bukti langsung/fisik
Pengertian	0,199*	-0,096	0,199*	-0,053	0,133
Kesenangan	-0,056	0,854**	0,138	0,302**	-0,042
Mempengaruhi Sikap	0,087	0,048	-0,010	<b>0,980**</b>	0,139
Memperbaiki Hubungan	-0,019	0,064	0,867**	0,154	0,073
Tindakan	0,312**	-0,044	0,180	0,067	0,918**

Berdasarkan nilai koefisien tertinggi terdapat pada indikator mempengaruhi sikap (variabel komunikasi efektif) terhadap indikator jaminan (variabel kepuasan pasien) sebesar 0,980, maka disimpulkan bahwa korelasi sangat kuat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian Hubungan Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien di Apotek K24 Vienna Gading Serpong, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel komunikasi efektif kepada pasien diperoleh nilai 4,04 yang termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Variabel kepuasan pasien diperoleh nilai 4,03 yang termasuk dalam kategori sangat baik.
3. Terdapat korelasi atau hubungan yang positif antara variabel komunikasi efektif terhadap variabel kepuasan pasien. Berdasarkan nilai rhitung yang diperoleh sebesar 0,837 > rtabel 0,195, maka kriteria kekuatan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan dalam kategori sangat kuat. Hubungan indikator antar variabel yang memiliki kategori sangat kuat yaitu pada indikator mempengaruhi sikap terhadap jaminan, dengan nilai koefisien korelasi 0.980.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi dari Publikasi Jurnal:

- Ahmad, N. (2014). Komunikasi Sebagai Proses Interaksi Dan Perubahan Sosial Dalam Dakwah. Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam. Vol 2 No 2. Hal 25-29. <http://repository.iainkudus.ac.id/1344/>. (di akses pada 29 Maret 2022 jam 00.35 WIB).
- Aris, Winanto (2013). Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Apotek di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna. Vol 53 No 4 Hal 130. Jurnal Mahasiswa Farmasi Kedokteran. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmfarmasi/article/viewFile/3070/3059>. (di akses pada 9 Agustus 2022 jam 13.20 WIB).
- Dani, A. A, & Suciarto A, S. (2018). Analisis Faktor Pengusaha Kuliner Menggunakan Jasa Iklan Instagram “Jakul Semarang” Sebagai Endorser. Jurnal Jemap. Vol 1 No 1 Hal 5. <http://journal.unika.ac.id/index.php/jemap/article/download/1584/863>. (di akses pada 06 April 2022 jam 15.12 WIB).
- Nurhadi, Z. F (2017). Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian. Vol 3 No 1 Hal 91. [journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/view/235/295](http://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/view/235/295). (di akses pada 29 Maret 2022 jam 01.43 WIB).
- Ginting, S (2019). Minum Obat Pada Pasien Skizoprenia Di Poli Klinik Rsj Prof . Dr . Muhammad Ildrem Medan. Vol 14 No 1 Hal 26-31. Jurnal Ilmiah PANMED. <http://ojs.poltekkes-edan.ac.id/pannmed/article/view/557/431>. (di akses pada 27 Juni 2022 jam 07.41 WIB).



- Hasan S, Sulieman H, Stewart K, Chapman CB, Hasan MY, Kong DC. (2013). Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. Vol 9 No 6, Hal 841–850. *Jurnal Research in Social and Administrative Pharmacy*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741112003191>. (di akses pada 13 Agustus 2022 jam 20.25).
- Indrajaya, T. (2018). Pentingnya Ketrampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif. *Jurnal Education Technology*. Vol 6 No 2 Hal 256-260. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/572>. (di akses pada 09 Maret 2022 jam 22.14 WIB).
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Buletin Penelitian Kesehatan*. Vol 46 No 4, Hal 239-46. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>. Di akses pada 02 April 2022 jam 19.39 WIB.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*. Vol 6 No 1 Hal 14-24. <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/1140/690>. (diakses pada 31 Maret 2022 jam 11.30 WIB).
- Purwati., & Furiandini. (2012). Tinjauan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPN) Surakarta. Vol 2 No 1 Hal 28–39. *Jurnal Infokes*. <https://ojs.uib.ac.id/index.php/infokes/issue/view/26>. (diakses pada 26 Agustus 2022 jam 08.01).
- Soumokil, Yerry Syafar, Muhammad Yusuf, Andi (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. Vol 10 No 2 Hal 543-551. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. <https://akper-sandikarsa.e-journal.id/JIKSH/article/view/645>. (diakses pada 10 Agustus 2022 jam 06.20 WIB).
- Wisman, Y. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Nomosleca*. Vol 3 No 2, Hal 646–654. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>. (diakses pada 31 Maret 2022 jam 10.00 WIB).
- Syaiful, Z. N. Y (2016). Kemampuan Kerja Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Vol 3 No 1, Hal 1–23. *Jurnal perawat komunitas*. <http://journal.unigres.ac.id/index.php/JNC/article/view/2>. (diakses pada 02 April 2022 jam 19.28).
- Yuniar, Yuyun Handayani, Rini Sasanti (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Vol 6 No 1 Hal 39-48. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. <http://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/jki/article/view/2916>. (diakses pada 8 Agustus 2022 jam 10.25 WIB).

### Referensi dari Buku:

- Devi, S (2021). Gambaran Penyimpanan Obat Rumah Tangga Pada Masyarakat RW 004 di Kampung Gurubug Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang : Tangerang. Perpustakaan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
- Hardianti, S (2021). Pengaruh Karakteristik Pasien dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma 475 Beringin. Hal 33-49. *KTI*. Tangerang : STIKes Widya Dharma Husada Tangerang : Tangerang. Perpustakaan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.

### Referensi dari Website:

- Agustina, N. (2018). Hubungan Kompetensi Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Hal 1. Skripsi. Jawa Timur : Universitas Muhammadiyah Jember. <http://repository.unmuhjember.ac.id/10096/>. (diakses pada 02 April jam 19.22 WIB).

- Dewi, Herlina Samosir (2021). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Medan Tahun 2020. Hal 44. Skripsi. Sumatera Utara : Universitas Sumatera Utara. <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/39152>. (di akses pada 01 Agustus 2022 jam 22.25 WIB).
- Dian, V (2018). Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning (PBL) Dengan Media Aplikasi Prezi Dan Pengaruhnya terhadap Pemahaman Materi Pembelajaran. Hal 17-43. Skripsi. Bandung : Universitas Pasundan. <http://repository.unpas.ac.id/36487/>. (di akses pada 28 Juni 2022 jam 06.40 WIB).
- Indah, N. (2017). Gambaran Daya Tahan Jantung Paru dan Keseimbangan Pada Lanjut Usia Penderita Demensia di Balai Perlindungan Sosial Tresna Wredha Ciparay Bandung. Hal 35. Skripsi. Jawa Barat: Universitas Pendidikan Indonesia. [http://repository.upi.edu/29121/6/TA\\_JKR\\_1405121\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/29121/6/TA_JKR_1405121_Chapter3.pdf). (diakses pada 24 Juni 2022 jam 15.25 WIB).
- Sukma, J (2018). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Benu di Bandar Lampung. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. Hal 15. <http://repo.darmajaya.ac.id/536/>. (di akses pada 03 April 2022 jam 11.53 WIB).
- Mundakir. (2016). Komunikasi pelayanan kesehatan. Hal : 15. Buku Digital : Yogyakarta. [http://repository.umsurabaya.ac.id/5434/1/Buku\\_Ajar%C\\_Komunikasi\\_Pelayanan\\_Kesehatan.pdf](http://repository.umsurabaya.ac.id/5434/1/Buku_Ajar%C_Komunikasi_Pelayanan_Kesehatan.pdf). (di akses pada 27 Agustus 2022 jam 01.17).
- Novi. (2017). Pengaruh Komunikasi Efektif Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Medan (UNIMED). Skripsi: Universitas Negeri Medan (UNIMED). Hal 94. <https://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4926/150723016.pnndf?sequence=1&isAllowed=y>. (di akses pada 19 April 2022 jam 00.06 WIB).
- Sukanto, H. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Hal 12. Skripsi. Makassar : UIN Alauddin. <http://repository.uin-alauddin.ac.id/8107/1/HERLINDA%20SUKAMTO.pdf>. (diakses pada 09 Maret 2022 jam 22.14 WIB).
- Sumarni. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmas. Hal 1. Skripsi. Jakarta : Universitas Esa Unggul. <https://digilib.esaunggul.ac.id/hubungan-kualitas-pelayanan-kesehatan-dan-tingkat-kepuasan-pasiendi-poliklinik-swasta-rumah-sakit-kankerdharmas-473.html>. (diakses pada 09 Maret 2022 jam 23.48 WIB).
- Sutari. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Kunjungan Pasien Bpjs di Rawat Jalan Puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang. Unimus.Ac.Id. Hal 6-8. Skripsi. Jawa Tengah: Universitas Muhammadiyah Semarang. <http://repository.unimus.ac.id/603/1/ABSTRAK.pdf>. (diakses pada 06 Maret 2022 jam 00.34 WIB).
- Wahyu, W (2015). Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Efektif Dengan Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas V Di SDN Segugus Diponegoro Kecamatan Karangobar Kabupaten Banjarnegara. Hal 1-23. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/13013/>. (diakses pada 14 Agustus 2022 jam 20.42 WIB).