

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, FEBRUARI 2016

ARCHONI ERIKSSON MANNA

2010 31 094

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD TARAKAN**

6 Bab, 88 Halaman, 19 Tabel, 7 Grafik

ABSTRAK

Pelayanan farmasi merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, pelayanan pasien, penyediaan obat, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kesehatan pasien. Kepuasan pasien berhubungan dengan pelayanan kefarmasian yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan loyalitas pasien atau minat konsumen terhadap pembelian di apotek. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien. Jenis penelitian menggunakan studi cross sectional dan jumlah sampel sebanyak 140 responden secara *simple random sampling* serta analisis data menggunakan uji spearman rank. Pelayanan farmasi sebagian besar berumur dewasa muda 18-40 tahun (55 %), berjenis kelamin perempuan (64,29%), pendidikan S1 (45,0), pekerjaan karyawan swasta (40,0%) dan menikah (76, 4%). Rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sebesar 30,26 ($\pm 2,557$) dan Rata-rata skor loyalitas pasien rata sebesar 22,69 ($\pm 2,215$). Hasil Uji korelasi menunjukkan hubungan yang bermakna antara Kepuasan Pasien terhadap pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien ($r = 0,411$; $p < 0,05$). Oleh karena itu, upaya meningkatkan Kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sangatlah penting untuk menciptakan Loyalitas pasien.

Daftar Pustaka : 26 (1996-2014)