

MEMPEROLEH LOYALITAS PELANGGAN DI RITEL FARMASI (APOTEK K-24) MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Katon Pratondo

Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Grobogan

katonpratondo@gmail.com

Zaid

Institut Teknologi dan Bisnis Visi Nusantara Bogor

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon

zaidrusdianto@gmail.com

Tria Meisya Aziti

Universitas Nurtanio Bandung

triameisyaaziti@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan dan loyalitas pelanggan (pasien) dianggap sebagai salah satu hasil yang disukai dalam pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan penggunaan kembali layanan kesehatan serta keberhasilan dan keberlanjutan fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apoteker di K-24 terhadap kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Secara metodologi, penelitian ini dirancang menggunakan kuesioner cross-sectional untuk mengumpulkan data pasien rawat jalan dipilih secara simple random sampling. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji Hipotesis yang diajukan adalah *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pada akhirnya, penelitian ini menemukan sekaligus membuktikan bahwa kualitas pelayanan, melalui dimensi komunikasi dan sikap, lama pelayanan, lingkungan apotek, dan penyediaan obat, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ($\beta = 0.694$, T-Value = 17.972, P-Value = 0.000) dan loyalitas pelangga ($\beta = 0.577$, T-Value = 10.266, P-Value = 0.000) secara positif dan signifikan. Dengan hasil tersebut penelitian ini mengimplikasikan bahwa kualitas pelayanan adalah prediktor dari kepuasan dan loyalitas. Sehingga, penelitian ini menyarankan agar Apotek K-24 terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kata kunci: Apotek, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Customer (patient) satisfaction and loyalty are considered among the preferred outcomes in health services because they are directly related to the reuse of health services as well as the success and sustainability of healthcare facilities. This research aims to examine the effect of service quality provided by pharmacists at K-24 on customer satisfaction and loyalty. Methodologically, this study was designed using a cross-sectional questionnaire to collect data on outpatients selected using simple random sampling. The data analysis method used to test the proposed hypothesis is Partial Least

Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In the end, this research found and proved that service quality, through the dimensions of communication and attitude, length of service, pharmacy environment, and drug supply, can influence customer satisfaction ($\beta = 0.694$, $T\text{-Value} = 17.972$, $P\text{-Value} = 0.000$) and customer loyalty ($\beta = 0.577$, $T\text{-Value} = 10.266$, $P\text{-Value} = 0.000$) positively and significantly. With these results, this research implies that service quality is a predictor of satisfaction and loyalty. Thus, this research suggests that Apotek K-24 should continue to improve the quality of its services.

Keywords: *Pharmacy, customer loyalty, customer satisfaction, service quality*

PENDAHULUAN

Dalam konteks masyarakat global, *World Health Assembly* (bagian dari badan pengambil keputusan *World Health Organization* (WHO)) mempertimbangkan kebutuhan akan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi pada tahun 2002 (Demissie et al., 2022). Penyediaan pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan komponen terpenting dari sistem pelayanan kesehatan. Sejak saat itu, banyak perhatian dari internasional diarahkan untuk meminimalkan dampak buruk yang terkait dengan pelayanan kesehatan dan meningkatkan keselamatan semua pemangku kepentingan melalui pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang tidak tepat dapat mengakibatkan pengobatan yang tidak aman, tidak efektif, dan berkualitas buruk. Praktek ini pada akhirnya akan menyebabkan penyakit yang berkepanjangan, penderitaan dan kerugian pada pasien, serta peningkatan biaya pengobatan. Secara keseluruhan, hal ini berdampak buruk terhadap layanan kesehatan individu pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Bisnis ritel di Indonesia berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir dengan berbagai format dan jenis (Budianto, 2019), salah satunya ritel farmasi. Ritel farmasi (apotek) adalah unit layanan kesehatan yang

melayani individu rawat jalan dan menjalin hubungan khusus dengan pasien (Abekah-Nkrumah et al., 2020). Begitu juga, Industri ritel sedang mengalami transformasi luar biasa yang disebabkan oleh kemajuan teknologi terkini. Bagaimana peran teknologi mengubah industri ritel, dimulai dengan klasifikasi teknologi yang berdampak khususnya pada aktivitas ritel di farmasi pada masa COVID-19 (Shankar et al., 2021). Obat-obatan dari apotek mana pun yang mereka sukai menjadikan persaingan dan kepuasan pasien sebagai faktor penting bagi apotek. Sama seperti di sektor jasa lainnya, kebutuhan untuk memiliki pelanggan setia juga telah disadari di sektor layanan kesehatan (Gül et al., 2023). Pasien yang setia lebih cenderung merekomendasikan apotek kepada orang lain, sehingga mengurangi biaya pemasaran yang terkait dengan pencarian pasien baru.

Seorang apoteker adalah orang yang memberikan obat dan juga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan penting dalam meningkatkan kesehatan pasien, mencegah maupun mengobati berbagai penyakit serta sangat mudah diakses oleh pasien rawat jalan (Thomson et al., 2019). Bahkan, di banyak negara, peran apoteker telah berkembang menjadi profesional pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pengobatan pasien (Crommelin & Bouwman-Boer, 2016). Di

era di mana kepuasan pasien digunakan sebagai tolok ukur untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan (Alhashem et al., 2011; Zarei et al., 2015). Meskipun kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi adalah salah satu topik terpenting bagi para apoteker, sangat sedikit penelitian yang dilaporkan (Fahmi Khudair & Raza, 2013; Lee et al., 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Addo et al., (2020) dan Bogale et al., (2015) melaporkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, berdasarkan literatur pengaruh positif juga ditemukan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas (Gül et al., 2023; Pratondo & Zaid, 2021).

Disisi lain, Gül et al. (2023) berpendapat bahwa dalam konteks apotek, kepuasan pasien dan faktor terkait lainnya saja tidak cukup bagi apotek untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, apotek hendaknya menjalin hubungan berdasarkan komitmen bersama untuk meningkatkan loyalitas pasien dalam kondisi kompetitif. Dan dalam literatur disebutkan bahwa kualitas pelayanan menentukan kepuasan dan loyalitas pasien (Gül et al., 2023).

Sebagaimana Hadi et al. (2019) dalam penelitiannya juga mengasumsikan bahwasanya mempertahankan kualitas layanan dalam jangka waktu yang lebih lama akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan bahkan dengan biaya peralihan yang rendah.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk membahas dan meneliti pengaruh dari kualitas pelayanan melalui dimensi komunikasi dan sikap, lama pelayanan, lingkungan apotek, dan penyediaan obat, terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Alasan utama memilih topik ini adalah karena belum ada penelitian

sebelumnya yang dilakukan mengenai pelayanan ini khususnya pada industri ritel farmasi atau apotek di Indonesia. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan dan loyalitas pasien apotek K-24 yang komprehensif dan prediktornya adalah kualitas pelayanan.

KAJIAN TEORI

Hubungan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan (KUPEL) terhadap Kepuasan Pelanggan (KP)

Kepuasan pasien merupakan komponen integral dari kualitas layanan (Ali et al., 2022). Dimana kepuasan pasien terhadap layanan farmasi merupakan pendorong penting penerapan layanan farmasi (Druicã et al., 2021). Bukti menunjukkan bahwa pasien yang puas menjunjung tinggi hubungan baik dengan penyedia layanan kesehatan mereka dan mematuhi pengobatan yang pada akhirnya memberikan hasil kesehatan yang lebih baik. Pasien yang lebih puas adalah pasien yang gigih dalam menggunakan layanan dan nilai-nilai pelayanan kesehatan (M. Aziz et al., 2018).

Oleh karena itu, untuk mencapai kesuksesan berkelanjutan perusahaan dalam jangka panjang, kebutuhan untuk menekankan kepuasan pelanggan merupakan pertimbangan utama (Fida et al., 2020). Kepuasan pelanggan sendiri didefinisikan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan suatu produk dengan harapannya” (Kotler & Keller, 2012). Dan berdasarkan sejumlah besar literatur manajemen layanan, kepuasan pelanggan telah menunjukkan hubungan dengan kualitas pelayanan.

Aziz et al. (2017) misalnya mengungkapkan bahwa kepuasan pasien

juga merupakan indikator kunci untuk membandingkan kualitas layanan di berbagai layanan, sistem, dan program perawatan pasien. Indikator-indikator ini berguna untuk meningkatkan layanan kesehatan dan memastikan kepatuhan yang lebih tinggi.

Di sisi lain, meskipun kepuasan pasien sebagai kunci dan indikator terbaik untuk kualitas pelayanan (Kalia et al., 2021), kualitas pelayanan juga telah dipercaya sebagai prediktor dari kepuasan pasien. Abdullah et al. (2023) berpendapat bahwa meskipun kualitas layanan kesehatan telah dipelajari secara ekstensif selama beberapa dekade terakhir, Namun, topik ini tetap penting karena merupakan kontributor utama kepuasan pasien. Hal ini kemudian dibuktikan dalam penelitian (Zaid et al., 2021) (Abdullah et al., 2023), (Chen et al., 2019), dan (Bîrsan et al., 2023) telah menemukan dalam penelitian mereka bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (pasien). Dengan demikian, derajat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan (Bîrsan et al., 2023).

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (pasien).

Hubungan dan Pengaruh Kualitas (KUPEL) Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (LP)

Loyalitas pelanggan mengacu pada kesediaan pelanggan untuk menjaga hubungan dengan perusahaan dan terus menggunakan layanan dan produknya (Chikazhe et al., 2021). Dan untuk mendorong perilaku loyalitas dan membangkitkan niat loyalitas, memberikan layanan berkualitas tinggi tampaknya jauh

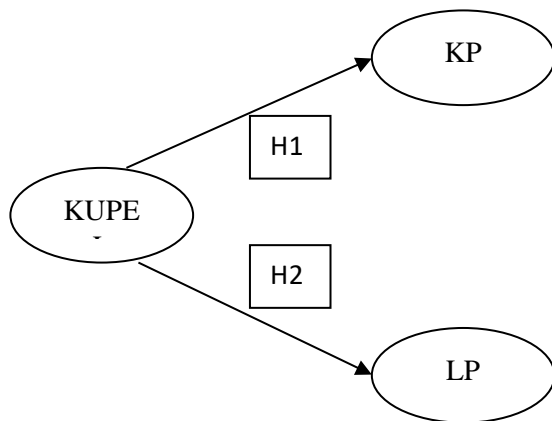
lebih efektif daripada menciptakan persepsi bahwa apotek memiliki harga yang kompetitif (Carter et al., 2023).

Konsep loyalitas pelanggan mengacu pada komitmen klien berdasarkan pandangan yang sangat positif terhadap suatu merek, penyedia layanan, atau outlet penjualan tertentu yang terungkap sebagai akibat dari pembelian suatu produk atau layanan secara teratur dan berulang (Hadi et al., 2019). Loyalitas pelanggan ditentukan oleh banyak faktor. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan suatu pelayanan sangat diperlukan bagi terjadinya loyalitas pelanggan. Karenanya loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan (Vilkaite-Vaitone & Skackauskiene, 2020).

Meskipun demikian, masih banyak keragaman hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. (Pribadi et al., 2021) dalam penelitiannya menemukan bahwasanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah pengaruh yang tidak langsung. Sedangkan (Insani et al., 2017) menemukan pengaruh langsung yang positif namun tidak signifikan.

Di sisi lain, beberapa penelitian seperti Alam & Noor (2020), Kwok (2022), Naz et al. (2021) dan Ulucayli et al. (2023) justru menemukan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan bukti tersebut maka hipotesis kedua dari penelitian ini adalah:

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (pasien).



Gambar 1. Model Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian kuantitatif ini dirancang untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan apoteker, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan di apotek K24 di Indonesia. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikelola sendiri untuk pengumpulan data primer dari para pasien. Kuesioner dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi informasi demografi dan bagian kedua berisi informasi kualitas pelayanan apoteker (komunikasi dan sikap apoteker, lama pelayanan, lingkungan apotek, dan penyediaan obat) kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Teknik *random sampling* diadopsi untuk penelitian ini. Sampel data dikumpulkan melalui kuesioner yang dikirimkan dalam format elektronik.

Variabel kualitas pelayanan di nilai dengan empat dimensi, yang masing-masing dimensi dinilai dengan dua pertanyaan, kepuasan pasien dinilai dengan menanyakan empat indikator, dan loyalitas pasien dinilai dengan menanyakan lima indikator yang keseluruhannya diadopsi dari penelitian sebelumnya (Gül et al., 2023) yang sudah disesuaikan. Masing-masing variabel dinilai menggunakan skala Likert 5 poin. Untuk setiap pertanyaan respon minimal diberi

nilai 1 dan respon maksimal diberi nilai 5. Kemudian, data dimasukkan disusun dalam Microsoft excel 2016 dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.2.9. Metode analisis *Partial Least Square Structure Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pasien yang telah berusia 17 tahun atau lebih, dan telah berobat atau membeli obat di apotek K24 minimal dua kali untuk memastikan kesesuaiannya dengan variabel loyalitas. Sehingga setelah data diolah dan dianalisis, karakteristik demografi pasien apotek K24 dari 424 pasien, sekitar setengahnya, yakni 56.37% (239 pasien) adalah laki-laki, dan sisanya 43.63% (185 pasien) adalah perempuan. Mayoritas responden sebesar 29.95% (127 pasien) dengan kelompok usia 32-36 tahun, 22.64% (96 pasien) berusia 27-31 tahun, 14.62% (62 pasien) berusia ≥ 42 tahun, 12.74% (54 pasien) berusia 17-21 tahun, 11.32% (48 pasien) berusia 36-41 tahun, 8.73% (37 pasien) berusia 22-26 tahun. Latar belakang pekerjaan pasien mayoritas adalah pegawai swasta sebesar 31.84% (135 pasien), ibu rumah tangga sebesar 21.70% (92 pasien), pegawai negeri sebesar 17.92% (76 pasien), pelajar/mahasiswa sebesar 15.80% (67 pasien), dan sisanya wirausaha sebesar 12.74% (54 pasien). Partisipasi pasien sebagai responden bersifat sukarela. Oleh karena itu, untuk melindungi privasi pasien dan mendorong kebebasan berekspresi pendapat pasien, informasi seperti nama pasien, alamat atau diagnosis tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama-tama, penelitian ini akan menunjukkan hasil analisis PLS-SEM dari sisi model pengukuran.

Tabel 1. Hasil Uji Model Pengukuran

Variabel	Loading	CR	AVE
KUPEL		0.932	0.633
KUPEL.1	0.790		
KUPEL.2	0.757		
KUPEL.3	0.755		
KUPEL.4	0.817		
KUPEL.5	0.813		
KUPEL.6	0.812		
KUPEL.7	0.814		
KUPEL.8	0.804		
KP		0.862	0.610
KP.1	0.754		
KP.2	0.803		
KP.3	0.747		
KP.4	0.818		
LP		0.899	0.641
LP.1	0.852		
LP.2	0.757		
LP.3	0.778		
LP.4	0.812		
LP.5	0.801		

Tabel 1 di atas menunjukkan nilai *Loading* setiap indikator dalam penelitian ini berkisar dari 0.757 hingga 0.852. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini reliabel. Tabel 1 juga menunjukkan hasil reliabilitas setiap variabel yang ditunjukkan pada nilai CR. Berdasarkan nilai CR yang menunjukkan keseluruhan variabel > 0.80 . Dengan demikian, keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah reliabel karena batas minimumnya harus > 0.60 (Hair et al., 2019).

AVE pada Tabel 1 menunjukkan nilai validitas variabel. Batas minimumnya adalah 0.50 (Dash & Paul, 2021).

Berdasarkan hal tersebut, maka jelaslah keseluruhan variabel dari penelitian ini dianggap valid, setidaknya dari sisi *convergent validity*. Untuk memperkuat hal tersebut, penelitian ini juga menguji *discriminant validity*.

Tabel 2. Hasil Uji *discriminant Validity*

	KUPEL	KP	LP
KUPEL	0.796		
KP	0.694	0.781	
LP	0.577	0.773	0.801

Tabel 2 di atas menunjukkan nilai *discriminant validity* sekaligus membuktikan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini juga valid dari sisi *discriminant validity*.

Selanjutnya adalah menguji model struktural dengan melibatkan uji R^2 (koefisien determinasi) dan F^2 (*Effect Size*) sebagaimana yang ditampilkan dalam Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Model Struktural

		KP	LP
R^2	KUPEL	0.482	0.333
F^2		0.932	0.499

R^2 pada Tabel 3 di atas menunjukkan besaran pengaruh KUPEL terhadap KP dan LP masih dalam taraf yang moderat. Karena koefisien determinasi KUPEL terhadap KP sebesar 0.482 atau 48.5% sedangkan KUPEL terhadap LP sebesar 0.333 atau 33.3% saja.

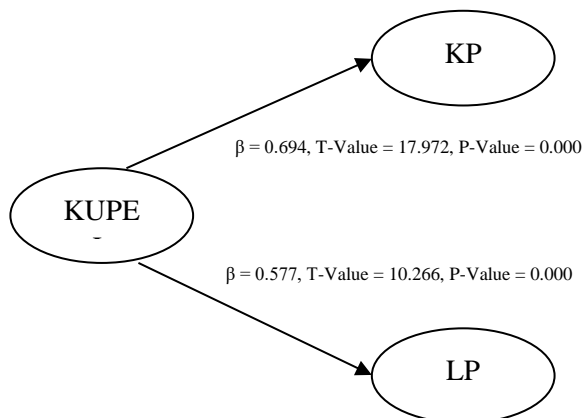
Adapun nilai F^2 KUPEL terhadap KP adalah sebesar 0.932 dan terhadap LP 0.499. Menurut Benitez et al. (2020), 0.020 hingga 0.150 (pengaruh lemah), 0.150 hingga 0.350 (pengaruh sedang), atau lebih besar dari 0.350 (pengaruh kuat). Artinya, pengaruh KUPEL terhadap KP dan LP tergolong ke dalam pengaruh yang kuat.

Kemudian, langkah terakhir dalam pengujian PLS-SEM adalah pengujian terhadap hipotesis yang hasil dari uji ini dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4 di atas menunjukkan pertama, pengaruh antara KUPEL terhadap KP dengan nilai $\beta = 0.694$, T-Value = 17.972, P-Value = 0.000. Dengan nilai tersebut membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara KUPEL terhadap KP. Dengan demikian, H1 dalam penelitian diterima.

Di sisi lain, Hasil uji hipotesis pada Tabel 4 adalah pengaruh KUPEL terhadap LP. Pengaruh KUPEL terhadap LP ditunjukkan nilai $\beta = 0.577$, T-Value = 10.266, P-Value = 0.000. Ini membuktikan bahwa KUPEL juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap LP. Dengan demikian, H2 dalam penelitian diterima.



Gambar 2. Ringkasan Hasil Hipotesis Penelitian

Dengan demikian, Apotek yang ingin mendapatkan pasien yang puas dan loyal sebaiknya lebih fokus pada faktor pelayanan (Gül et al., 2023). Sehingga, apotek, dalam hal ini Apotek K-24, dapat

meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan jika mereka mempertimbangkan perspektif pelanggan dan fokus pada elemen layanan yang relevan dan berkualitas (Guhl et al., 2019). Intinya, peningkatan kualitas pelayanan tampaknya menjadi hal yang

	β	T-Value	P-Value
KUPEL \rightarrow KP	0.694	17.972	0.000
KUPEL \rightarrow LP	0.577	10.266	0.000

paling penting untuk ditangani dengan tepat.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan analisis dan membahasnya, penelitian pada akhirnya menyimpulkan bahwa variabel KUPEL mempengaruhi baik KP maupun LP di Apotek K-24. Dengan hasil tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang paling penting untuk ditangani dengan tepat. Kemudian penelitian ini juga menyarankan agar Apotek harus memfokuskan pada kualitas pelayanan mereka agar mendapatkan kepuasan dan loyalitas dari para pelanggan mereka.

REFERENSI

- Abdullah, M. Z., Othman, A. K., Hamzah, M. I., Anuar, A., Tobi, S. N. M., & Solat, N. (2023). The Influence of Healthcare Service Quality on Public University Students' Satisfaction and Behavioural Intention: Moderating Role of Trust. *Journal of Health Management*, 25(3), 489–498. <https://doi.org/10.1177/09720634221076886>
- Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268.

- <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Addo, A. A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4). <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2020.5.4.345>
- Alam, M. M. D., & Noor, N. A. M. (2020). The Relationship Between Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty of Generation Y: An Application of S-O-R Paradigm in the Context of Superstores in Bangladesh. *SAGE Open*, 10(2), 215824402092440. <https://doi.org/10.1177/2158244020924405>
- Alhashem, A. M., Alquraini, H., & Chowdhury, R. I. (2011). Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(3), 249–262. <https://doi.org/10.1108/09526861111116688>
- Ali, M. A. S., Amirthalingam, P., Alatawi, Y., & Aljabri, A. (2022). Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services. *Journal of Patient Experience*, 9, 237437352211126. <https://doi.org/10.1177/23743735221112631>
- Aziz, M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M., Chang, J., Jiang, M., Atif, N., & Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 2914. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>
- Aziz, M. M., Wajid, M., & Yu, F. (2017). A societal perception about community pharmacies in Pakistan: An outline of prospective investigation. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(3), e7. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.02.078>
- Benitez, J., Henseler, J., Castillo, A., & Schuberth, F. (2020). How to perform and report an impactful analysis using partial least squares: Guidelines for confirmatory and explanatory IS research. *Information & Management*, 57(2), 103168. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2019.05.03>
- Bîrsan, M., Focşa, A.-V., Cristofor, A. C., Scripcariu, S.-I., Antonoaea, P., Vlad, R.-A., Todoran, N., Ciurba, A., Stan, C. I., Apostol, M. M., & Stan, C. D. (2023). Healthcare Service Quality Evaluated Using the Degree of Satisfaction of Patients in Romanian Community Pharmacies. *Healthcare*, 11(23), 3038. <https://doi.org/10.3390/healthcare11233038>
- Bogale, A. L., Kassa, H. B., & Ali, J. H. (2015). Patients' perception and satisfaction on quality of laboratory malaria diagnostic service in Amhara Regional State, North West Ethiopia. *Malaria Journal*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/S12936-015-0756-6>
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299–305. <https://doi.org/10.25157/JMR.V3I1.1808>
- Carter, S. R., Ahmed, A. M., & Schneider, C. R. (2023). The role of perceived service quality and price competitiveness on consumer patronage of and intentions towards community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19(5), 717–727. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.02.002>
- Chen, M.-C., Hsu, C.-L., & Lee, L.-H. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical

- Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(21), 4091. <https://doi.org/10.3390/ijerph16214091>
- Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Chigunhah, B. (2021). Understanding mediators and moderators of the effect of customer satisfaction on loyalty. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1922127>
- Crommelin, D. J. A., & Bouwman-Boer, Y. (2016). Pharmacy preparations: Back in the limelight? Pharmacists make up your mind! *International Journal of Pharmaceutics*, 514(1), 11–14. <https://doi.org/10.1016/J.IJPHARM.2016.09.031>
- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121092. <https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2021.121092>
- Demissie, F., Buno, H., & Paulos, G. (2022). Assessment of Pharmaceutical Service Quality Provided in Community Drug Retail Outlets in Selected Towns, South West Ethiopia. *Integrated Pharmacy Research and Practice*, Volume 11, 117–126. <https://doi.org/10.2147/IPRP.S375155>
- Druică, E., Ianole-Călin, R., Băicuș, C., & Dinescu, R. (2021). Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical Care Adoption. *Healthcare*, 9(5), 562. <https://doi.org/10.3390/healthcare9050562>
- Fahmi Khudair, I., & Raza, S. A. (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 398–419. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2011-0025>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 215824402091951. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Guhl, D., Blankart, K. E., & Stargardt, T. (2019). Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health Services Management Research*, 32(1), 36–48. <https://doi.org/10.1177/0951484818761730>
- Gül, İ., Helvacıoğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 100361. <https://doi.org/10.1016/J.RCSOP.2023.100361>
- Hadi, N. U., Aslam, N., & Gulzar, A. (2019). Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry. *Sustainability*, 11(8), 2408. <https://doi.org/10.3390/su11082408>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203/FULL/XML>
- Insani, S. D., Hakim, L., & Widyaningrum, K. (2017). THE EFFECT OF OUTPATIENT PHARMACEUTICAL SERVICE QUALITY ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT SATISFACTION OF KARSA HUSADA GENERAL HOSPITAL BATU. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 616–623.

- <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.08>
- Kalia, P., Kaushal, R., Singla, M., & Parkash, J. (2021). Determining the role of service quality, trust and commitment to customer loyalty for telecom service users: a PLS-SEM approach. *The TQM Journal*, 33(7), 377–396. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2021-0108>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (14th ed.). INDEKS.
- Kwok, K. H. (2022). How to Improve Customer Loyalty in the Health Industry? *The 2nd International Electronic Conference on Healthcare*, 12. <https://doi.org/10.3390/IECH2022-12298>
- Lee, S., Godwin, O. P., Kim, K., & Lee, E. (2015). Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy services in South Korea: A cross-sectional study of national level data. *PLoS ONE*, 10(11). <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0142269>
- Naz, F., Alshaabani, A., Rudnák, I., & Magda, R. (2021). Role of Service Quality in Improving Customer Loyalty towards Telecom Companies in Hungary during the COVID-19 Pandemic. *Economies*, 9(4), 200. <https://doi.org/10.3390/economies9040200>
- Pratondo, K., & Zaid, Z. (2021). Customer Loyalty During Pandemic: Understanding Loyalty Through the Lens of Online Ride Hailing Service Quality. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1), 69–75. <https://doi.org/10.23887/IJSSB.V5I1.30933>
- Pribadi, P., Satibi, Susi Ari Kristina, & Suci Paramitasari Syahlani. (2021). Building Patient Loyalty in Pharmacy Service: A Comprehensive Model. *Indonesian Journal of Pharmacy*, 241–250. <https://doi.org/10.22146/ijp.1326>
- Shankar, V., Kalyanam, K., Setia, P., Golmohammadi, A., Tirunillai, S., Douglass, T., Hennessey, J., Bull, J. S., & Waddoups, R. (2021). How Technology is Changing Retail. *Journal of Retailing*, 97(1), 13–27. <https://doi.org/10.1016/J.JRETAI.2020.10.006>
- Thomson, K., Hillier-Brown, F., Walton, N., Bilaj, M., Bambra, C., & Todd, A. (2019). The effects of community pharmacy-delivered public health interventions on population health and health inequalities: A review of reviews. *Preventive Medicine*, 124, 98–109. <https://doi.org/10.1016/J.YPMED.2019.04.003>
- Ulucayli, S., Cek, K., & Oniz, A. (2023). The Effect of Service Quality on Patient Citizenship Behaviors: Evidence from the Health Sector. *Healthcare*, 11(3), 370. <https://doi.org/10.3390/healthcare11030370>
- Vilkaite-Vaitone, N., & Skackauskiene, I. (2020). Service Customer Loyalty: An Evaluation Based on Loyalty Factors. *Sustainability*, 12(6), 2260. <https://doi.org/10.3390/su12062260>
- Zaid, Z., Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 Di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(3), 579–589. <https://doi.org/10.22216/ENDURANCE.V6I3.604>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.5539/GJHS.V7N1P1>