

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS PELAYANAN
FARMASI RAWAT JALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DI RUMAH SAKIT KOTA BANDAR LAMPUNG**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Master of Pharmacy Management (M. Pharm)
Fakultas Farmasi
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta**

Diajukan oleh:

Deka Shintiya Kafriyani S.R

24/551553/PFA/02481

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

2026



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode

SERVQUAL di Rumah Sakit Kota Bandar Lampung

Deka Shintiya Kafriyani S.R, apt. Anna Wahyuni Widayanti, M.P.H., Ph.D; Prof. Dr. apt. Susi Ari Kristina, M.Kes.

Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Tesis

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI RUMAH SAKIT KOTA BANDAR LAMPUNG

dipersiapkan dan disusun oleh

Deka Shintiya Kafriyani S.R

24/551553/PFA/02481

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 29 April 2026

Pembimbing Utama

apt. Anna Wahyuni Widayanti, M.P.H., Ph.D.

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Gadjah Mada
Dekan,



Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. apt. Susi Ari Kristina, M.Kes.

Prof. Dr. apt. Satibi, M.Si.

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. apt. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes., M. App.Sc.

Anggota :

1. Prof. Dr. apt. Dwi Endarti, M.Sc.

2. apt. Anna Wahyuni Widayanti, M.P.H., Ph.D.

3. Prof. Dr. apt. Susi Ari Kristina, M.Kes.