

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK CAHAYA FARMA

Putu Ayu Ratih Listiani<sup>1</sup>, Gusti Ayu Oviani<sup>2</sup>

Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada

e-mail: [ratihdirja@gmail.com](mailto:ratihdirja@gmail.com)

Received : Februari, 2024

Accepted : Maret, 2024

Published : April, 2024

### Abstract

*A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmaceutical practices are carried out and the distribution of drug supplies to the public. Consumer satisfaction can affect the interest to return to the same pharmacy. This study was conducted to analyze the level of consumer satisfaction with the quality of drug service without a prescription at the pharmacy. This research was conducted at Cahaya Farma Pharmacy with a sample of 60 people. The sample was taken using the accidental sampling method. The research instrument used was a questionnaire on the level of consumer satisfaction with the quality of pharmaceutical services. The results of research from all dimensions of consumers are very satisfied with the quality of drug service without a prescription at Apotek Cahaya Farma with a value of service quality on the reliability dimension of 4.2, on the dimension of responsiveness of 4.57, on the dimension of assurance of 4.48, on the dimension of empathy. of 4.53, and on the dimension of physical evidence of 4.54. So that the average value of the 5 dimensions is 90.5 which is included in the very satisfied category.*

**Keywords:** consumer satisfaction, non-prescription drug services, pharmacies

### Abstrak

*Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian dan penyaluran persediaan obat kepada masyarakat. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek. Penelitian ini dilakukan di Apotek Cahaya Farma dengan jumlah sampel 60 orang pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian dari seluruh dimensi konsumen sangat puas terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Cahaya Farma dengan nilai kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan sebesar 4,2, pada dimensi daya tanggap sebesar 4,57, pada dimensi jaminan sebesar 4,48, pada dimensi empati sebesar 4,53, dan pada dimensi bukti fisik sebesar 4,54. Sehingga diperoleh nilai rata-rata dari 5 dimensi adalah 90,5 yang masuk dalam katagori sangat puas.*

**Kata Kunci:** Kepuasan konsumen, pelayanan obat tanpa resep, apotek

### 1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia keadaan Sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan

ekonomis untuk mewujudkan derajat Kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat diselenggarakan Upaya Kesehatan. Upaya pelayanan Kesehatan dapat diartikan sebagai upaya untuk setiap kegiatan untuk memelihara

dan meningkatkan kesehatan, yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Prabandari, 2017).

Apotek merupakan suatu tempat untuk dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan kesehatan, khususnya sediaan farmasi agar masyarakat dengan mudah mendapatkan keperluan obat – obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Zahrotun, dkk, 2021). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk tanggung jawab profesi kesehatan dalam bidang kefarmasian oleh seorang Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang timbul setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Kepuasan menjadi bagian yang sangat penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan hasil pelayanan kesehatan secara medis, seperti kepatuhan terhadap pengobatan (Irine, 2015).

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nurwulan, dkk pada tahun 2020

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional deskriptif dengan desain *cross sectional*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperbolehkan dari hasil kuisioner responden.

### 2.1 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Apotek Cahaya Farma, Kabupaten Badung-Bali sebanyak 585 konsumen per-bulan. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Perhitungan besar sampel menurut (Gay dan Diehl, 1992 dalam Nanik, 2020) ukuran minimal sampel yang dapat diterima untuk penelitian deskriptif adalah sampel minimal 10% dari populasi. Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan contoh besar sampel sebanyak 58,5 sampel dibulatkan menjadi 60 sampel. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 60 responden.

tentang Interpretasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi Reliability 54% puas, Responsiveness 47,5 % puas, Empathy 53% puas, Assurance 49,5% puas dan Tangible 53,5% puas, penelitian juga dilakukan oleh Feby dan Meiti pada tahun 2022 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Bio Medika Soreang Periode Bulan Mei 2021 yang menyatakan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan di Apotek Bio Medika Soreang, kendala, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain yang dilakukan oleh Devi, dkk pada tahun 2020 tentang Evaluasi Pelayanan Obat Non Resep Di Apotek Manjur Desa Petunjungan mengatakan bahwa pelayanan obat non resep di Apotek Manjur Desa Petunjungan Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes tidak dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Cahaya Farma karena belum adanya penelitian terkait dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek tersebut.

### 2.2 Instrumen penelitian

Kuesioner yang digunakan terdiri dari 20 pertanyaan dengan skala penilaian dalam skala likert dengan rentang penilaian 1 sampai 5.

### 2.3 Jenis dan pengumpulan data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi mengenai pengetahuan dan sikap Masyarakat mengenai pelayanan obat tanpa resep di Apotek Cahaya Farma, Kabupaten Badung-Bali.

### 2.4 Pengolahan analisis data

1. Uji Instrumen penelitian  
Uji validitas  
Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan ataupun pernyataan pada kuesioner mampu

untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dengan kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi product moment. Item instrumen dianggap valid apabila hasilnya lebih besar dari 0,3 atau bisa juga dengan membandingkan r tabel. Kriteria validasi suatu pertanyaan dapat ditentukan jika : r hitung > r tabel, maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid. r hitung < r tabel, maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan tidak valid

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan model Cronbach Alpha. Kuesioner dikatakan reliable jika memiliki nilai alpha minimal 0,6.

2. Pengolahan Data

Pengolahan dilakukan dengan *Editing (penyuntingan data)*, memasukan data (*data entry*), dan tabulasi

3. Analisis Data

Data hasil yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan Microsoft Excel Dalam analisis ini untuk mengetahui tingkat kepuasan rata – rata konsumen dapat dicari dengan membagi jumlah skor total dengan jumlah responden yang diambil sebagai sampel (Astuti, 2021):

$$\text{Rumus: } \frac{\text{Tingkat Kepuasan Jumlah Skor Total}}{\text{Jumlah Sampel}}$$

Tabel 1: Rata-rata Skor

Rata – rata	Keterangan
20 - 40	Kurang puas
41 - 79	Puas
80 - 100	Sangat Puas

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa pada variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik memperoleh nilai r hitung dengan skor total yakni lebih besar dari 0,30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa buti-butir pernyataan dalam instrument penelitian telah

memenuhi syart validasi data atau layak (*valid*) digunakan sebagai alat ukur variabel-variabel dalam penelitian.

#### 3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan variabel kehandalan reliabel, daya tanggap reabel, jaminan reabel, empati reabel, dan bukti fisik reabel.

#### 3.3 Karakteristik Responden

Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh faktor – faktor lain seperti pangkat, jenis kelamin, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya. Oleh karena itu dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan (Lestari dan Ismiyati, 2022). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pada penelitian ini yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 51,7% dan laki-laki sebesar 48,3%. Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan jenis umur didominasi oleh responden yang berumur 18-25 tahun sebanyak 35 orang atau 58,4%, responden yang berumur 26-35 tahun sebanyak 11 orang atau 18,3%, responden yang berumur 36-45 sebanyak 9 orang atau 15%, responden yang berumur 46-55 tahun sebanyak 5 orang atau 8,3%. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh mahasiswa / mahasiswi sebanyak 22 orang atau 36,7%, sebagai pegawai swasta sebanyak 12 orang atau 20%, wiraswasta sebanyak 14 orang atau 23,3%, ibu rumah tangga hanya 2 orang atau 3,3%, pegawai negeri sipil hanya 1 orang atau 1,7% dan lain – lain sebanyak 9 orang atau 15%. Frekuensi kedatangan responden menunjukkan bahwa jumlah responden yang pertama kali datang ke apotek untuk membeli obat tanpa resep sebanyak 27 orang atau 45%, yang sudah datang ke apotek 2 – 5 kali sebanyak 20 orang atau 33,3% dan yang datang lebih dari 5 kali sebanyak 13 orang atau 21,7%.

#### 3.4 Dimensi Kehandalan

Aspek kecepatan pelayanan obat responden yang menilai sangat puas sebanyak 40%, yang menilai puas 51,7%, yang

menilai cukup puas 8,3%. Terkait kelengkapan obat yang tersedia 28,3% menyatakan sangat puas, 45% menyatakan puas, 26,7% menyatakan cukup puas. Terkait kewajaran harga obat 28,4% menyatakan sangat puas, 41,6% menyatakan puas, 30% menyatakan cukup puas. Terkait konsumen mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat 55% menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup puas.

### 3.5 Dimensi Daya Tanggap

aspek kecepatan tanggapan keluhan konsumen, responden yang menilai sangat puas sebanyak 66,7%, yang menilai puas 26,7%, yang menilai cukup puas 5%, yang menilai kurang puas 1,6%. Pada aspek kemampuan menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen 71,7% menyatakan sangat puas, 23,3% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup puas dan pada aspek terkait petugas apotek cepat melakukan proses transaksi saat pembelian obat 48,4% menyatakan sangat puas, 35% menyatakan puas, 15% menyatakan cukup puas, 1,6% menyatakan kurang puas.

### 3.6 Dimensi Jaminan

Pada aspek terkait petugas mempunyai pengetahuan yang baik, yang menilai sangat puas sebanyak 65%, yang menilai puas sebanyak 31,7%, yang menilai cukup puas hanya 1,6%, yang menilai tidak puas hanya 1,6%. Terkait petugas melayani dengan ramah 66,7% menyatakan sangat puas, 28,3% menyatakan puas, 3,4% menyatakan cukup puas, 1,6% menyatakan tidak puas. Terkait obat yang dibeli terjamin kualitasnya 50% menyatakan sangat puas, 43,4% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup puas, 1,6% menyatakan kurang puas. Terkait obat yang diberikan sesuai dengan apa yang diminta konsumen 46,7% menyatakan sangat puas, 45% menyatakan puas, 8,3% menyatakan cukup puas.

### 3.7 Dimensi Empati

Aspek terkait petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen 61,7% menyatakan sangat puas, 33,3% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup puas. Terkait petugas memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status sosial 70% menyatakan

sangat puas, 26,7% menyatakan puas, 3,3% menyatakan cukup puas. Terkait petugas selalu siap membantu 48,4% menyatakan sangat puas, 38,3% menyatakan puas, 13,3% menyatakan cukup puas. Terkait terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen 65% menyatakan sangat puas, 26,7% menyatakan puas, 8,3% menyatakan cukup puas.

### 3.8 Dimensi Bukti Fisik

Pada aspek terkait apotek terlihat bersih dan rapi 70% menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas, 5% menyatakan cukup puas. Terkait petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, 61,7% menyatakan sangat puas, 31,7% menyatakan puas, 6,6% menyatakan cukup puas. Terkait kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat - alat yang dipakai 51,7% menyatakan sangat puas, 35% menyatakan puas, 13,3% menyatakan cukup puas. Terkait konsumen merasa nyaman saat menunggu obat 68,4% menyatakan sangat puas, 28,3% puas, 3,3% menyatakan cukup puas.

### 3.9 Nilai Pelayanan Tiap Dimensi

Tabel 2: Nilai Pelayanan Tiap Dimensi

Dimensi kualitas pelayanan	Nilai kenyataan yang dirasakan
Kehandalan	4,2
Daya Tanggap	4,57
Jaminan	4,48
Empati	4,53
Bukti Fisik	4,54

Untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen dengan membagi skor penilaian dengan jumlah responden yang diambil sebagai sampel, dari hasil data jawaban 60 orang responden mengenai tingkat kepuasan konsumen diperoleh skortotal sebesar 5.430, maka:

$$\text{tingkat kepuasan rata - rata} = \frac{5.430}{60} = 90,5$$

Berdasarkan tingkat kepuasan rata - rata diperoleh 90,5 yang berarti kepuasan konsumen pada Apotek Cahaya Farma sangat puas (Astuti, 2021). Sedangkan nilai 9,5 merupakan tingkat kelemahan pelayanan di Apotek Cahaya Farma.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Cahaya Farma untuk nilai kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan 4,2, dimensi daya tanggap sebesar 4,57, dimensi jaminan sebesar 4,48, dimensi empati sebesar 4,53 dan pada dimensi bukti fisik 4,5. Berdasarkan data diatas diperoleh nilai rata – rata dari lima dimensi adalah 90,5 yang masuk dalam katagori sangat puas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraeni, F., & Rosmiati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Bio Medika Soreang Periode Bulan Mei 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 183-190.
- [2] Anief, M. (1991). *Apa yang Perlu Diketahui Tentang Obat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [3] Astuti, H. J. (2012). Analisis kepuasan konsumen (servqual model dan Important Performance analysis Model). *Media ekonomi universsitaas muhammadiyah purwokerto*, 7(1), 29587.
- [4] Candradaewi, s.f., kristina, s.a., 2017b. *Gambaran pelaksanaan swamedikasi dan Pendapat konsumen apotek mengenai konseling obat tanpa resep di Wilayah bantul*. *Pharmaciana* 7, 41.
- [5] Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 19-23.
- [6] Fitri, E.T.Y dan Setya. H. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 1.
- [7] Hakim, L., & Irbantoro, D. (2015). Penurunan waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit baptis batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 163-168.
- [8] Irene, 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Surakarta.
- [9] Ismaya, N. A., Romlah, S. N., Fatulloh, R. S. A., Ratnaningtyas, T. O., & Hasanah, N. (2020). Interpretasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Kepuasan Konsumen. *Edu Masda Journal*, 4(2), 95-107.
- [10] Kasibu, s.d.g., 2017. *Program studi pendidikan dokter fakultas kedokteran Universitas sumatera utara 2017* 65.
- [11] Kemenkes RI. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nomor 73*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- [12] Kotler, Philips., 1994. *Marketing Management Concept*, New Jersey. Prentice HallInc.
- [13] Lestari, T., & Ismiyati, N. (2022). Hubungan Karakteristik Pelanggan Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Asia Baru Mageetan Bulan Mei Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 7(1), 43-49.
- [14] Mayang, F.S., dan Suprianto. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Global Medan Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Serviices In Global Pharmacy Medan. *Jurnal Dunia Farmasi* Volume 1, No.3.
- [15] Mustika, D., Fajarini, H., & Muldiyana, T. (2020). Evaluasi Pelayanan Obat Non Resep di Apotek Manjur Desa Petunjungan. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*, 1(02), 5-12. Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia kedokteran*. No.19 Jakarta
- [16] Nanik, R. (2020). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhakti Farma Wonogiri. *Karya Tulis Ilmiah*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
- [17] Nisa, Z. (2021). *Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Ganesh Farma Kabupaten Lamongan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- [18] Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [19] Prabandari.S.2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan*

- Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal.*
- [20] Pranatawijaya, V. H., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*, 132.
- [21] Rini, S. (2020). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri Bulan Maret 2020* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional).
- [22] Riwidikdo, H. 2012. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta. Mitra Cendikia Press. hal.104.
- [23] Rosalya, C. (2021). *Profil Tingkat Pengetahuan Penggunaan Obat Tanpa Resep Dokter Di Masyarakat Rt 014 Kelurahan Liliba Kota Kupang, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang*. 10-40.
- [24] Sari, N. (2014). Pemberdayaan Hak Konsumen atas Informasi Obat. *Jurnal Media Hukum*, 21(2), 16.
- [25] Sholihah, A.I. 2019 Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Dr. Moedjito Dwijosiswojo Kabupaten Jombang. *Skripsi*. Malang. Uin Maulana Malik Ibrahim
- [26] Sugiyono. (2014). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [27] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- [28] Sumarwanto, E. 1994. "Standart Pelayanan Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Thariq, H. S., & Rusmana, W. E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sigma Farma Kota Bandung. *Jurnal Health Sains*, 2(12), 1637-1644.
- [29] Umar, H., 2003, *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*, 201, Ghalia, Jakarta. Universitas Sumatera Utara Press, 1-15.
- [30] Wahyuni, N.S. (2012). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta
- [31] Widodo, S. T., dan Albertus, Y.Y. (2012). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Penelitian*, 16(1).
- [32] Zainuddin, M., Utomo, W., dan Herlina. 2015. Hubungan Stres dengan Kuslitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus tipe 2. *Jurnal JOM*. Volume 2, No. 1