



Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Drip Me Up

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Margareta Kortona Soka Universitas Mitra Bangsa retsoka18@gmail.com	ISSN: 2963-8933 Vol. 6, No. 1, April 2026 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp
Eddy Hermawan Hasudungan Panjaitan Universitas Mitra Bangsa Eddypanjaitan997@gmail.com	
Sri Wahyuningsih Unievristas Mitra Bangsa sriwahyuningsih@umiba.ac.id	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Soka, M. K., Panjaitan, E. H. H., & Wahyuningsih, S. (2026). Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Drip Me Up. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 281-288.

Abstrak

Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Drip Me Up. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana Universitas Mitra Bangsa, Jakarta, 2026. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya persaingan klinik skala kecil seiring tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, bermutu, dan berorientasi pada pasien. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan administrasi yang efektif serta ketersediaan obat yang memadai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 40 pasien Klinik Drip Me Up yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi 0,005 (<0,05). Ketersediaan obat juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,021 (<0,05). Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,386 menunjukkan bahwa 38,6% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi dan ketersediaan obat.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Ketersediaan Obat, Kepuasan Pasien

Abstract

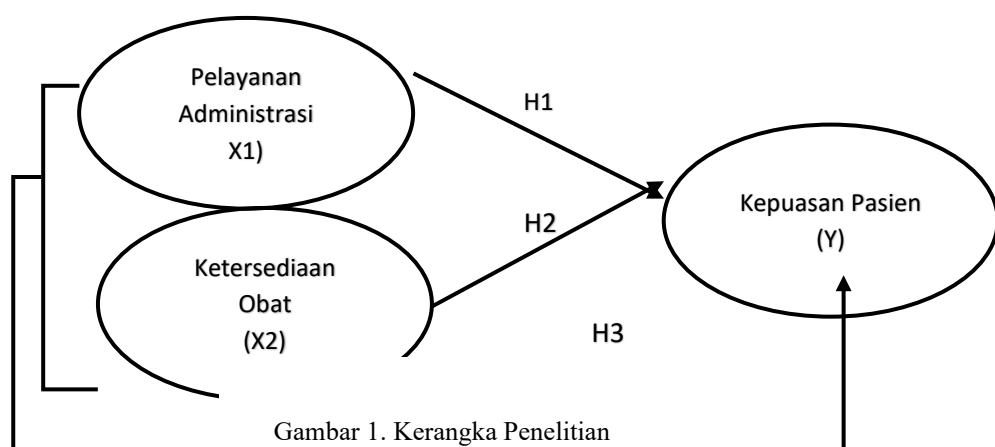
The Effect of Administrative Services and Drug Availability on Patient Satisfaction at Drip Me Up Clinic. Thesis, Master of Management Program with a Concentration in Hospital Management, Graduate School of Universitas Mitra Bangsa, Jakarta, 2026. The background of this study is based on the increasing competition among small-scale clinics along with the growing public demand for fast, high-quality, and patient-oriented healthcare services. Patient satisfaction is not only influenced by the quality of medical treatment but also by effective administrative services and adequate drug availability. This study employed a quantitative method with a cross-sectional approach. The research sample consisted of 40 patients at Drip Me Up Clinic, selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results showed that administrative services had a positive and significant effect on patient satisfaction, with a significance value of 0.005 (<0.05). Drug availability also had a positive and significant effect on patient satisfaction, with a significance value of 0.021 (<0.05). Simultaneously, administrative services and drug availability significantly influenced patient satisfaction, as indicated by a significance value of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) was 0.386, indicating that 38.6% of the variation in patient satisfaction could be explained by these two variables.

Keywords: Administrative Services, Drug Availability, Patient Satisfaction

A. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh aspek pendukung seperti pelayanan administrasi dan ketersediaan obat. Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang cepat, serta sikap petugas yang ramah dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Selain pelayanan administrasi, ketersediaan obat menjadi faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Ketidakterersediaan obat yang dibutuhkan pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Klinik Drip Me Up sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal serta menjamin ketersediaan obat bagi pasien. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala yang berkaitan dengan kedua aspek tersebut. Permasalahan pelayanan administrasi dan ketersediaan obat berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk mengetahui pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Klinik Drip Me Up sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan Kesehatan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Klinik Drip Me Up. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan di Klinik Drip Me Up selama periode penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan dalam tesis. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance)

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari:

X1 = Pelayanan Administrasi

X2 = Ketersediaan Obat

Y = Kepuasan Pasien

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner skala Likert 1-5.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Kriteria:

Jika r hitung > r tabel, maka item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas

k = Jumlah item

S_i^2 = Varians tiap item

S_t^2 = Varians Total

Instrumen dinyatakan reliabel jika $\alpha > 0,60$.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi Pelayanan Administrasi

b_2 = Koefisien regresi Ketersediaan Obat

e = Error

Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

$$t = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

Kriteria:

Jika t hitung $>$ t tabel atau $Sig < 0,05$, maka variabel berpengaruh signifikan.

2. Uji F (Simultan)

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel independent

n = jumlah sampel

Jika F hitung $>$ F tabel atau $Sig < 0,05$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

R^2 menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel berada di atas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

No	Variabel	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	Pelayanan Administrasi (X1)			
	1	0.715	0.3120	Valid
	2	0.842	0.3120	Valid
	3	0.575	0.3120	Valid
	4	0.880	0.3120	Valid
	5	0.786	0.3120	Valid
	6	0.861	0.3120	Valid
	7	0.754	0.3120	Valid
	8	0.559	0.3120	Valid
2	Ketersediaan Obat (X2)			
	1	0.903	0.3120	Valid
	2	0.914	0.3120	Valid
	3	0.946	0.3120	Valid
	4	0.953	0.3120	Valid
	5	0.953	0.3120	Valid
	6	0.929	0.3120	Valid
3	Kepuasan Pasien (Y)			
	1	0.844	0.3120	Valid
	2	0.930	0.3120	Valid
	3	0.907	0.3120	Valid
	4	0.907	0.3120	Valid

No	Variabel	Rhitung	Rtabel	Keputusan
5		0.673	0.3120	Valid

Uji Realibilitas

Penggunaan rumus ini disesuaikan dengan teknik skoring yang dilakukan pada setiap item dalam instrumen. Nilai correlated item-total correlation dalam suatu indikator agar dinyatakan handal adalah minimal 0.70. Berikut merupakan hasil dari uji realibilitas dari masing-masing variabel.

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Pelayanan Administrasi	0.888	Reliabel
2	Ketersediaan Obat	0.977	Reliabel
3	Kepuasan Pasien	0.904	Reliabel

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Koefisien regresi menunjukkan arah hubungan positif antara pelayanan administrasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.704	2.190			3.517	.001
	Pelayanan Administrasi	.219	.073	.414		2.991	.005
	Ketersediaan Obat	.247	.102	.335		2.420	.021

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel diatas, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 7.704 + 0.219X_1 + 0.247X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Pelayanan Administrasi

X2 = Ketersediaan Obat

Uji t (Parsial)

Hasil uji t menunjukkan bahwa:

Pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Sig < 0,05).

Ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Sig < 0,05).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.704	2.190			3.517	.001
	Pelayanan Administrasi	.219	.073	.414		2.991	.005
	Ketersediaan Obat	.247	.102	.335		2.420	.021

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

- Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi $<0,05$, sehingga pelayanan administrasi dan ketersediaan obat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi

Nilai R Square menunjukkan bahwa variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan administrasi dan ketersediaan obat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

ANOVA ^a						
Model		Sum Squares	of Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.933	2	65.966	11.641	.000 ^b
	Residual	209.667	37	5.667		
	Total	341.600	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
b. Predictors: (Constant), Ketersediaan Obat, Pelayanan Administrasi

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Drip Me Up. Hal ini menegaskan bahwa proses administrasi yang cepat, akurat, dan komunikatif menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Administrasi merupakan titik awal interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan, sehingga pengalaman pada tahap ini sangat menentukan tingkat kenyamanan dan kepuasan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi yang efisien mencerminkan profesionalisme dan efektivitas manajemen operasional klinik.

Selain itu, ketersediaan obat juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketersediaan obat yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan terapi memberikan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kekosongan obat berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan mengurangi kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan persediaan obat merupakan komponen penting dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan di klinik.

Secara simultan, pelayanan administrasi dan ketersediaan obat memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang terintegrasi antara sistem administrasi dan dukungan operasional farmasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak dapat hanya difokuskan pada aspek medis, tetapi juga harus mencakup perbaikan prosedur administrasi dan manajemen persediaan obat secara berkelanjutan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya optimalisasi sistem administrasi melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, serta pemanfaatan sistem pencatatan yang lebih efisien. Di sisi lain, manajemen klinik perlu menerapkan pengendalian stok obat yang terencana guna mencegah kekosongan dan memastikan kontinuitas pelayanan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat daya saing Klinik Drip Me Up dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Drip Me Up. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi awal antara pasien dan fasilitas kesehatan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi keseluruhan terhadap layanan. Proses administrasi yang cepat, akurat, jelas, serta didukung oleh sikap petugas yang ramah dan profesional mampu meningkatkan kenyamanan pasien sejak tahap pendaftaran hingga penyelesaian layanan. Hal tersebut menegaskan bahwa sistem administrasi bukan sekadar fungsi pendukung, melainkan bagian integral dari kualitas pelayanan kesehatan.

Selanjutnya, ketersediaan obat juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketersediaan obat yang lengkap, tepat jenis, dan sesuai kebutuhan terapi memberikan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi klinik dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, potensi kekosongan obat dapat menurunkan persepsi mutu layanan karena menghambat efektivitas pengobatan dan memperpanjang waktu

elayanan. Dengan demikian, manajemen logistik dan pengendalian persediaan obat merupakan komponen strategis dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan di tingkat klinik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan ketersediaan obat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang terintegrasi antara sistem administrasi dan dukungan operasional farmasi. Dengan kata lain, peningkatan kepuasan pasien tidak dapat dicapai hanya melalui peningkatan kualitas tindakan medis, tetapi juga melalui penguatan sistem manajerial dan operasional secara menyeluruh.

Kontribusi penelitian ini secara teoretis memperkuat konsep kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya dimensi non-medis dalam membentuk kepuasan pasien. Administrasi yang efisien mencerminkan dimensi reliability dan responsiveness, sementara ketersediaan obat berkaitan dengan assurance dan tangibility dalam pelayanan kesehatan. Kombinasi kedua faktor tersebut membentuk persepsi nilai layanan yang diterima pasien dibandingkan dengan harapannya.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi manajerial bagi Klinik Drip Me Up untuk terus meningkatkan efisiensi prosedur administrasi melalui penyederhanaan alur pelayanan, optimalisasi sistem pencatatan, serta peningkatan kompetensi petugas administrasi melalui pelatihan berkala. Di sisi lain, penguatan sistem manajemen persediaan obat perlu dilakukan melalui perencanaan kebutuhan yang akurat, pemantauan stok secara rutin, serta penerapan sistem pengendalian yang mampu meminimalkan risiko kekosongan obat.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menjaga loyalitas dan keberlanjutan layanan klinik. Pasien yang puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi, melakukan kunjungan ulang, serta merekomendasikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi dan ketersediaan obat tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga pada daya saing dan keberlanjutan klinik dalam jangka panjang.

Meskipun penelitian ini telah memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, masih terdapat variabel lain di luar model penelitian yang berpotensi memengaruhi kepuasan, seperti kualitas pelayanan medis, waktu tunggu, fasilitas fisik, dan komunikasi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan menambahkan variabel-variabel tersebut agar diperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai determinan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi yang efektif dan ketersediaan obat yang terjamin merupakan dua pilar penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Drip Me Up. Upaya peningkatan mutu pelayanan hendaknya dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi guna memastikan pengalaman pelayanan yang optimal bagi setiap pasien.

E. Refrensi

- Accenture. (2023). *Reducing administrative waste through digital health transformation*. Accenture Global Health Division.
- Afandi, P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi*. Zanafa Publishing.
- Ajabar, M. (2020). *Disiplin kerja dan kinerja pegawai: Perspektif manajemen modern*. Deepublish.
- Akhavan, P., Miremadi, A., & Fattahi, A. (2021). Evaluation of service quality in healthcare systems: A structural, process, and outcome perspective. *Journal of Health Management*, 23(2), 178–190.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2020). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7.
- Albarrak, A. I., Alrashidi, A. S., & Aldosari, B. N. (2021). Digital transformation and human interaction in healthcare administration. *International Journal of Medical Informatics*, 157, 104612.
- Alfian, S. D., Nugraha, R., & Hasanah, N. (2022). The impact of drug availability on patient adherence and satisfaction in primary healthcare centers. *Indonesian Journal of Pharmacy*, 33(1), 45–54.
- Arif, M., & Lesmana, A. (2020). *Etika dan disiplin kerja dalam organisasi publik*. CV Global Mandiri.
- Atik, K., & Putra, Y. (2023). Waiting time and information clarity affect patient satisfaction. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 22–33.
- Badan Litbangkes. (2024). *Laporan pengembangan bahan baku obat tradisional nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- BMJ Open. (2023). Self-medication patterns during drug shortage periods: A cross-country survey. *BMJ Open*, 13(4), e045821.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan statistik pelayanan kesehatan tahun 2023*. BPJS Kesehatan.
- BPOM RI. (2023). *Laporan tahunan badan pengawas obat dan makanan 2023*. BPOM.
- Cameron, A., Ewen, M., Ball, D., & Laing, R. (2020). Medicine prices, availability, and affordability. *Health Policy and Planning*, 35(2), 112–120.
- Christianingsih, M., Pratiwi, A., & Setiawan, I. (2022). Caring perawat dan kepuasan pasien di instalasi rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(3), 150–160.
- Deloitte. (2022). *Global health tech integration: FHIR 4.0 adoption across G20 hospitals*. Deloitte Insights.
- Deloitte. (2023). *Global human capital trends 2023: Navigating the new world of work*. Deloitte Insights.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Handayani, D., & Nurhayati, L. (2023). Peran pelayanan administrasi terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 112–123.
- Herliani, R., Fatmawati, D., & Dewi, A. (2020). Pelayanan administrasi dan kepuasan pasien di Klinik Gigi ASRI Medical Center Palembang. *IPM2KPE Journal of Health Science*, 3(1), 101–112.
- IBM Corp. (2025). *IBM SPSS statistics for Windows (Version 26.0)* [Computer software]. IBM Corp.
- Johnston, R., & Clark, G. (2020). *Service operations management: Improving service delivery* (5th ed.). Pearson Education.
- Joint Commission International. (2023). *Accreditation standards for hospitals* (8th ed.). JCI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman manajemen logistik obat di fasilitas pelayanan kesehatan*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Laporan nasional ketersediaan obat esensial di puskesmas tahun 2022*. Pusat Data dan Informasi.
- Kotter, J. P., & Rathgeber, H. (2021). *Change: How organizations achieve hard-to-imagine results in uncertain and volatile times*. Wiley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Shi, L., & Singh, D. A. (2022). *Delivering health care in America: A systems approach*. Jones & Bartlett Learning.
- World Health Organization. (2023). *Global medicine shortage report 2023*. WHO Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.