

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad A.D., Dirga, K S.M., Adliani N., Sukrasno, 2019, *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap*, Jurnal Farmasi Malahayati, 2 (kepuasan konsumen), 86–98.
- Astuti A., Dewi K. R., Azizah N., Nardina E. A., Lestari R.T., Hutomo C. S., Winarso S. P., Bayu N., Winarsih H. S., Arum D. N. S., Santi M. Y., 2021, *Mutu Pelayanan Kebidanan Standar, Indikator Dan Penilaian*, Yayasan Kita Menulis, Jakarta.
- Dasari Y., Sari L. M, 2020, *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek XYZ Sadamantra*, Jurnal Farmasi Muhammadiyah Kuningan, ISSN 2657-04-08, Hal, 71-76, Jawa Barat
- Dewi R. R, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18 No. 2, Surakarta
- Dianita P. S., Latifah. E, 2017, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*, Jurnal Farmasi Sains dan Praktis, Vol. III, No. 2, Magelang
- Faridawaty L., Ginting M., Purnomo D. S, 2019, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan*, Jurnal Dunia Farmasi, Vol. 3, No. 2, Medan
- Helni, 2015, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora. Vol.17, No.2, Jambi.
- Herlina, V, 2019, *Panduan Praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Gramedia. Jakarta.
- Ilmi F, 2017, *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang*, Akademi Farmasi Putra, Malang
- Indra, M dan Cahyaningrum, I., 2019. *Metodologi Penelitian*. Penerbit deepublish. Yogyakarta.
- KBBI, 2014, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Jakarta, Indonesia
- Kemekes RI, 2014, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta.

- Kemebes RI, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta.
- Kemebes RI, 2017, *Apotek*, Jakarta.
- Kemebes RI, 2019, *Petunjuk Tteknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Kemebes RI, 2020, *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan K.Y, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai*, Politeknik Kesehatan Kemenkes, Kupang
- Manalu S.H, 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit*
- Marzuki A., Armereo C., Rahayu P.F, 2020, *Praktikum Statistik*, Ahlimedia Press, Malang
- Meliza M., Jaya F. P., Kautsar A, 2021, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Apotek Roxy Sawangan Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal PHRASE (*Pharmaceutical Science*), Vol. 1, No. 1, Tangerang
- Mu'ah, 2014, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*, Penerbit Zifatama Publisher, Sidoarjo.
- Muzer A, 2020, *Pengaruh Kualitas pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Paru dr. Ario Wirawan, Salatiga*
- Natalia Y, 2021, *Gambaran Pelayanan Konseling Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Apotek wilayah Desa Maguwoharjo, Kecamatan Depok Yogyakarta*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- Novaryatiin, S, Ardhan, S. D, dan Aliyah, S, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*, ISSN:2621-4814, Vol. 1, Issue. 1, Page. 22-26, Borneo Journal off Pharmacy.
- Noviyanti, 2020, *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*, Qiara Media No.237, Jawa Timur

- Nurjanah I., Maramis F. R., Engkeng S., 2016, *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma*, Jurnal Ilmiah Farmasi, UNSRAT, Vol. 5 No. 1, Manado.
- Pakpahan A. F., Prasetio A., Gurning E. S., Situmorang R. F., Sipayung T.P., Sesilia A. P., Purba P. P., Chaerul M., Siagian V., Rantung G. A., 2021, *Metodologi Penelitian Ilmiah*, Penerbit Yayasan Kita Menulis
- Permana G. A. S., Krisnawati K. M., Swedarma K.E, 2020, *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar*, Vol.8 No. 3
- Rahmawati, R., 2020, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Tiga Apotek Wilayah Surakarta Periode Juli-September 2019*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Raising R., Erikania S., 2019, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek*, Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia, Vol. 5 No. 1, Madiun
- Riyanto S dan Aglis, A.H. 2020, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.
- Rizqi A. W. M., 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Baru*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang
- Ruswanti N., 2020, *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhakti Farma Wonogiri*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional, Surakarta
- Saputra A., Ovan, 2020, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, Penerbit Yayasan Ahmar Cendekia, Indonesia
- Sibarani H., 2019, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*, Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Medan.
- Stevani, H, Putri, A. N, dan Side, S, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*, Media Farmasi Vol. XIV. No. 1, Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar, Makassar.
- Sudirman, 2016, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, PT Leutika Nouvalitera.

- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV. Indonesia.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suratri, M, A, L., Suryati, T., dan Edwin, V, A, 2018, *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesi*. Jurnal Penelitian Kesehatan, Vol. 46, No. 4.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi offset, Yogyakarta.
- Umar A., 2020, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020*, Jurnal Kesehatan Luwu Ray, Vol. 07 No. 01, Palopo Indonesia.
- Wibowo, A, T, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- World Health Organization, 2020, *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*, Indonesia: World Health Organization.
- Yuniar, Y., Handayani, R, S, 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal kefarmasian Indonesia. Vol.6 No.1