

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riyanto, 2017, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S, 2010, *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto*. Jurnal Farmasi Indonesia. Volume 7, No. 1.
- Akmaliah, G., Budhiana, J., & Stat, M. (n.d.). 2021, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi*.
- Aris Winanto, 2013, *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur* Journal of Chemical Information and Modeling.
- 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 Penelitian*, Yayasan Kita Menulis, Jakarta.
- Depkes RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dianita, P. S. dan Latifah, E, 2017, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis. Volume 3, No. 2.
- 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
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. 2021, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19*. Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta, 1(1), 789–797.
- Fristiohady, A., La, O. M., Fitrawan., Yusniati, D. P., Sunandar, I., Ruslin., Mentarry, B., & Nurwati, R. 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode SERVQUAL*. Jurnal Surya Medika (JSM). Vol.6, No.1, hlm. 6-12.

- 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.
- Herlinda, 2013, *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo*, Skripsi. Makassar :Universitas Hasanuddin.
- Indra, M dan Cahyaningrum, I., 2019, *Metodologi Penelitian*. Penerbit deepublish. Yogyakarta.
- Jayanti, I. P, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang*. [skripsi]. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Karl, 2005, *Relation ship Benefitsin An Internet Environment*. Journal of Managing Service Quality, Vol. 15. pp. 426-436
- Kemenkes RI. 2019, *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Kemenkes RI.
- Kemenkes RI, 2014, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2017, *Apotek*, Jakarta.
- Kotler, dan Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Revisi Jilid 1. Jakarta: Prehallindo.
- Kurniawan K. Y, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai*, Politeknik Kesehatan Kemenkes, Kupang
- Lestari, T. S, 2020, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pembeli Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berkah Sehat Sulang Mejasem Timur*. [skripsi]. Tegal: Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R, 2023, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri*. Journal of Islamic Pharmacy, 7(2), 86–93.

- Manalu S.H, 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit*
- Marzuki A., Arnereo C., Rahayu P. F, 2020, *Praktikum Statistik*, Ahlimedia Press, Malang
- Mayang,F,S., dan Suprianto, 2017, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Global Medan Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services In Global Pharmacy Medan*. Jurnal Dunia Farmasi Volume 1, No.3.
- Muninjaya, A.A Gede. 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- 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*
- Narulita, R., Subchan, B., & Santoso, A. (n.d.), 2021 *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma 36 Ijen Patient Satisfaction On Pharmaceutical Services At The Apotek Kimia Farma 36 Ijen*.
- Ndambuki J. *The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya*. J Med Heal Care. 2013;3(2).
- 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.
- Noviyanti, 2020, *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*, Penerbit IKAPI No.237.
- Nurjanah i., Maramis F. R., Engkang 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
- Priyoto, 2017, *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Pakpahan A.F., Prasetyo 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

- Potter, P.A, Perry, A.G.*Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, Dan Praktik*.Edisi 4.Volume 1.Alih Bahasa : Yasmin Asih, dkk. Jakarta : EGC.2005
- Putri, D.R, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan & Loyalitas Konsumen Apotek*. Indonesian journal for health. Vol.1. No.1.
- 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 Reabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, Penerbit Yayasan Ahmar Cendikia, Indonesia
- Sari, I., 2010, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Nuha Medica, Jogjakarta.
- Sabarguna, B.S, 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*.Konsursium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY : Yogyakarta
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiha. 2013, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Sayed Hala, Hoda Mohamed A, Esraa E Mohamed. 2012, *Patients Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA*. Journal of American Science 2013; 9 (5).
- 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
- Sidrotullah, M., & Muis, D. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Kimia Farma 458 Mataram. In *JIKF* (Vol. 5, Issue 2).

- 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, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV. Indonesia.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamto, H., 2013, *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo*. Skripsi. Makkassar :Universitas Hasanuddin.
- Sulistya, Y. A., Pramestutie H. R., dan Sidharta, B, 2017, *Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang*. Pharmaceutical Journal Indonesia. Volume 3, No. 1.
- 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.
- Talinati, 2017, *Survey kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas oesao periode Juni-Juli 2016*: Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang
- Tjiptono, F., 2003, *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 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
- Wahyuni, H.C dan Sulistiyowati, W, 2015, *Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual*. JEMIS. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Volume. 3 Nomor. 1: 6.

- Wirastuti, A., A. Noe, Y., & Rahmawati, R., 2021, *Pengaruh Kualitas Kefarmasian Terhadap Pelayanan Di Apotek Rsia Ananda Trifa Kota Parepare*. Jurnal Insan Farmasi Indonesia, 4(1), 7–14.
- Yamit, Z, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yunita, B., Ma'aly, D. I., Pakiding, D. S., Utama, Y. A., Wardani, T. S., & Santoso, A. P. A. 2022, *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda*. Media Farmasi Indonesia, 17(1), 91–100.
- Yustari, Agatha, Jayanti Dian, dan Eka Sari. “*Ibu bekerja dan ibu rumah tangga (Studi pada Ibu PKK Desa Kaligung , Kecamatan Blimbingsari , Kabupaten Banyuwangi)*,” 2016, 1–6.
- Zainuddin, M., Utomo, W., dan Herlina, 2015, *Hubungan Stres dengan Kuslitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus tipe 2*. Jurnal JOM. Volume 2, No. 1.