

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., Fauzia, H., & Sari, R. F. 2022. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Antariksa Kabupaten Barito Selatan. Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 1–62.
- Agustina, N. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta. Paradigma*, 19(1), 61–68. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/download/1540/1310>
- Amalia, N., Rahardjoputro, R., & Amrullah, A. W. 2024. *Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar*. 2(5), 271–284.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. 2023. *Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Anindita, P. R., Wahyuni, K. I., & Susana, D. 2021. *Evaluasi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Wonoayu. JOHC*, 2(3), 1–13.
- Arimbawa, E., Wijaya, G., Arimbawa, E., & Wijaya, G. 2014. *Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 198–203.
- Atikah, N., Pratiwi, P. Y., & Febriani, T. A. 2023. *Tingkat Kepuasan Pasien di Era Pandemi Covid-19 tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kerjo Karanganyar Jawa Tengah. Jurnal FarmasiKoe*, 6(1), 21–27. <https://doi.org/10.31965/jfkoe.v6i1.1149>
- Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, D. N., Maulida, Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. 2023. *Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek di Kota Medan. Jambura Journal Of Health Science And Research*, 5(2), 571–583.
- Desiana, G., Salam, M. R., & Rahmat, N. 2023. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari. Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, 3(2), 54–66. <http://www.ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpsaik>
- Destiyani, Nisa, A., Zaila M.A, T., & Agus Santoso, A. P. 2022. *Gambaran Tingkat*

Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021. Media Farmasi Indonesia, 17(1). <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189>

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.* <https://doi.org/10.31603/pharmacy.v3i2.1727>

Diarti, D. S. P., Budi S., P., & Wiratmo. 2018. *Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Summersari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Summersari Jember). E-Jurnal Pustaka Kesehatan, 2(3), 432–438.* <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/2049>

Evi, P. A. M., Ningsih, D., & Handayani, S. R. 2023. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Journal of Islamic Pharmacy, 7(2), 104–111.* <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>

Fahriati, A. R., Hasan, M., Lestari, M. R. P., Hartono, I., & Arif, I. 2023. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek x Kabupaten Tangerang. Prosiding SENANTIAS, 4(1), 1005–1013.*

Fathnin, F. H., Sunandar, A. S., & Mumpuni, W. D. 2023. *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah. Indonesian Journal of Medical and Pharmaceutical Science, 2(1), 12–20.*

Felia, L., Miyarso, C., & Intiyani, R. 2021. *Gambaran Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek Puri Medika di Kecamatan Buayan Kota Kebumen. Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains, 1(1), 26.* <https://doi.org/10.26753/jfks.v1i1.662>

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.*

Ferdiansyah, M. I. 2021. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem. Politeknik Harapan Bersama.*

Gerson, R. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM.*

- Ghozali, I. 2026. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giawa, M. O., & Riski, M. S. 2022. *Analisis Kepuasan Konsumen pada Foto Copy Kurnia Jaya Sangatta. Jurnal EKSIS*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.46964/eksis.v18i1.294>
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, Masniah, & Ulina, K. 2023. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27–35.
- Karlina, E., Inandha, L. V., & Pudjiastuti. 2024. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni-Juli Tahun 2024. Jurnal Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 2(3), 366–372.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. 2022. *Mutu dan kepuasan terhadap pasien. Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Katuuk, M., & Wowor, M. 2018. *Hubungan Kemunduran Fisiologis Dengan Tingkat Stres Pada Lanjut Usia di Puskesmas Kakaskasen Kecamatan Tomohon Utara. E-Journal Keperawatan*, 6(1), 1163–1178.
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 15(879), 2004–2006.*
- Kemenkes RI. 2016a. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.*
- Kemenkes RI. 2016b. *Peraturan Mentri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mentri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Bioinformatics*, 22(7), 874–882.
- Kemenkes RI. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, 2004–2006.*

- Kurniawan, K. Y. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai*. Jakarta, Sinar Grafika, h 2-3.
- Kurniawati, S. L., Pasaribu, M. L., Prabowo, P., & Prasetya, D. Y. 2024. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek x Lumajang*. Universitas Kadiri, 3, 1–13.
- Kusumahati, E., Ramadhan, I., & Kurniasih, D. A. A. 2022. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat Melalui Salah Satu Aplikasi Kesehatan di Salah Satu Apotek di Kota Bandung*. *Prosiding Seminar Nasional Diseminasi*, 2, 251–255.
- Lestari, N. I., Citra, P. D., & Makani, M. 2022. *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan*. *Jurnal Borneo Cendekia*, 6(2), 80–89.
- 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. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Mayefis, D., Halim, A., & Rahim, R. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang)*. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201–204.
- Notoadmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sumpit*. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26.
- Novianti, Endri, & Darlius. 2018. *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Nur, N. Z. 2022. *Analisis Perspektif Masyarakat dan Faktor-Faktor yang Berkaitan dengan Pengobatan Sendiri (Swamedikasi) Sebelum dan Selama Wabah Covid-19 di Jawa Tengah*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Nurhidayah, A. S., & Emelia, R. 2022. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di Rsau Lanud*

- Sulaiman Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(1), 60–68. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i1.300>
- Nurulita, R. 2020. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma 36 Ijen*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- Pahlani, E., Suryandani, T., & Fadhlurrohman, R. 2022. *Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Berdasarkan Persepsi Konsumen di Apotek K-24 Kiaracandong Bandung*. *Jurnal Kesehatan Aeromedika*, 8(1), 8–15.
- Putri, A. S. E. 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Rachman, A., Yochanan, Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (1st ed., Issue Januari). CV.Saba Jaya Publisher.
- Radiah, N., Ain, Z., & Oktaviani, N. 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 10(1), 32–34.
- 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., & Erikana, S. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek*. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>
- Rangkuti, S. N., Putra, M. D. I., & Rasydy, L. O. A. 2024. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek x Kabupaten Tangerang*. *Jurnal Farmagazine*, 9(2), 50–55. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/2049>
- Ridha, N. 2017. *Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian*. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–27. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Rikomah, S. E., Yanti, S., & Siregar, M. F. A. 2023. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu*. *Journal Pharmacopoeia*, 2(1), 77–88. <https://doi.org/10.33088/jp.v2i1.355>
- Sampurno. 2011. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Gadjah Mada University Press.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap*

Pelayanan Keperawatan. Jurnal Kesehatan Perintis, 6(2), 116–126.

Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. 2022. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X. Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 5(1), 94–100. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v5i1.106>

Sonang, S., Purba, A. T., & Pardede, F. O. I. 2019. *Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia Dengan Metode K-Means. Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 2(2), 166. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v2i2.115>

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Supariyani, E., & Marpaung, B. S. 2013. *Pengaruh Tata Letak Terhadap Kepuasan Pelanggan Ritel. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1), 13–22. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.251>

Tjiptono, F. 2014. *Strategi Pemasaran*. Andi.

Tjiptono, F. 2020. *Pelayanan Kefarmasian Jilid 2 Ed. 12*. PT. Gelora Aksara Pratama.

Umar. 2018. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia.

Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. 2020. *Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. Link*, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>

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. <https://doi.org/10.36387/jifi.v4i1.668>

Wulandari, N. N., Khusna, K., & Pambudi, R. S. 2024. *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sindhu Farma*. Universitas Sahid Surakarta.

Yunita, B., Imtinan Ma'aly, D., Saputra Pakiding, D., Aprilia Utama, Y., Siska Wardani, T., & Prio Agus Santoso, A. 2022. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Beberapa Apotek di Samarinda. Media*

Farmasi Indonesia, 17(1), 19–24. <https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.193>

