

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusthin, I. T., Pratomo, G. S., & Ardhany, S. D., 2025, *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Murjani Sampit*, *Usadha*, 4(1), 18–22. <https://doi.org/10.36733/usadha.v4i1.11105>
- Ahmadia, R. A., & Satwika, Y. W., 2025, *Hubungan Antara Persepsi Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Apotek*, *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 02(02), 45–50.
- Anisa, H., & Adiningsih, R., 2021, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Tasikmadu Karanganyar*, *Jurnal Kesehatan Yamasi Makasar*, 5(2), 121–127.
- Bunga, C. D., Rianawati, L., Yulaikah, A., Latifah, E., & Yuliasuti, F., 2025, *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pendidikan X Kabupaten Magelang*, *Borobudur Pharmacy Review*, 5(1), 14–23.
- Depkes RI, 2009, *Profil Kesehatan Indonesia*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Destiyani, Nisa, N. 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>
- Diani, A. N., Pambudi, R. S., & Ariastuti, R., 2024, *Kepuasan Pasien Terhadap Layanan KIE di Apotek Sirnoboyo*. *Demagogi: Journal of Social Sciences, Economics and Education*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.61166/demagogi.v2i1.8>
- 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>
- 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.
- Hendardi, L. O., Sastrawan, S., & Karjono, K., 2023, *Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Patuh Karya*, *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2499–2511. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1374>

- Hurlock, E. , 2015, *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Iskandar, H., & Prasetya, N, 2024, *Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur Periode Maret – April 2024*, *Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan*, 2(3), 20–31. <https://epik.ikifa.ac.id/journals/article/view/210>
- Kemenkes RI, 2019, *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kurniasih, R., 2012, *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ladika, N. L., 2023, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek Y Kota Bukittinggi*. *Journal Pharma Saintika*, 6(2), 19–31. <https://doi.org/10.51225/jps.v6i2.25>
- Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. W., 2022, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang*, *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Mulyani, E., 2017, *Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya*, *Jurnal Surya Medika*, 2(2), 64–75. <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>
- Nangi, M. G., & Hardiana., 2020, *The Relationship of The Aspect of Handling Patient's Complaints With Patient Satisfaction In Poasia Public Health Centers Of Kendari City*, *MIRACLE: Journal of Public Health*, 3(1).
- Nathalia, D. D., & Rozy, F., 2022, *Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur*, *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(2), 121–129. <https://doi.org/10.47522/jmk.v4i2.141>
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S., 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*, *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Nurapriani, R. S., Suhardiana, E., & Bachtiar, K. R., 2023, *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nakula*

*Tasikmalaya*, FASKES : Jurnal Farmasi, Kesehatan, Dan Sains, 1(2), 59–72.  
<https://doi.org/10.32665/faskes.v1i2.2010>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988, *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.

Putri, V., 2018, *Tingkat Kepuasan Konsumen Tentang Pelayanan Di Apotek “X” Di Kecamatan Sukun Kota Malang*, Skripsi, Akademi Farmasi Putra Indonesia, Malang.

Rahmawati, R., & Susanti, E., 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>

Rikomah, S. E., 2023, *Kefarmasian di Apotek X Kota Bengkulu*, *Jurnal Pharmacopoeia*, 2(1), 77–88.

Rosyid, A., Febrinasari, N., & Qotimah, Y. K., 2021, *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang Selama Pandemi COVID-19*, *Majalah Farmasi Dan Farmakologi*, 25(3), 109–111. <https://doi.org/10.20956/mff.v25i3.18058>

Sari, D. P., & Abidin, Z., 2025, *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek di Wilayah Kampung Tengah Kecamatan Keramat Jati, Jakarta Timur tahun 2024*, *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 8(2), 102–111.

Soraya, N. N., Wandira, E., Andika, N. A., Salsabilla, N. B., Santoso, A. P. A., & Wardani, T. S., 2022, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat oleh Tenaga Kefarmasian di Apotek Nogosari Farma*, *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*, 2(1), 28–35. <https://doi.org/10.61179/jfki.v2i1.270>

Sugiyono., 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sulo, H. R., 2020, *Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda*, *Sainstech Farma*, 13(2), 73–79. <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/sainstechfarma/article/view/758>

Tjiptono, F., 2012, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, CV. Andi Offset,

Yogyakarta.

- Tusshaleha, L. A., Rahmat, S., Hamdani, A. S., & Jannah, R., 2024, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pemenang Farma Kabupaten Lombok Utara*, *Jurnal Farmasi SYIFA*, 2(2), 25–29.
- Ulfah, A., Pambudi, R. S., & Khusna, K., 2025, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Kota Surakarta Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta, Indonesia*, *Parapemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 14(2), 127–132.
- 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 Raya*, 7(1), 22–27. <http://jurnalstikesluwuraya.ac.id/index.php/eq/article/view/24>
- Warti, L., Silvyana, A. E., Muhareni, D., & Reubun, Y. T. A., 2025, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi*, *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 12(1), 38. <https://doi.org/10.56710/wiyata.v12i1.918>
- Wulandari, N. N., Khusna, K., & Pambudi, R. S., 2024, *Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Shindu Farma*, *Jurnal Pembangunan Dan Kemandirian Kesehatan*, 1(2), 67–73. <http://eprints.umg.ac.id/3795/>
- Yuliawati, A. N., Putu, N., & Priandewi, S., 2022, *Gambaran Kepuasan Pelayanan Swamedikasi Dengan Metode SERQUAL*, *Prosiding Simposium Kesehatan Nasional*, 17-18 April 2023, 2(1), 93–103.