

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A.D., Dirga., Mukaromah, S., Adliana, N., Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, Vol 2 No 1.
- Astuti, N. K & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), 84-92
- Auliafendri, N., & tanjong, K. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56-63.
- AP, M. H., Irawan, Y., & Irawan, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Borneo Cendekia*, 5(1), 78-84.
- Azizatunnisa, N & Suhartini. (2012). Pengetahuan dan Ketrampilan Perawat dalam Pelayanan Keperawatan Holistik di Indonesia. *Holistic Tourist Hospital. Jurnal Nursing Studies, Volume 1*.
- Azlika, M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi -UNSRAT, Volume.4, No. 4*
- Bertawati. (2013). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol 2 2013*. 2(2), 1–11.
- Bunet, Greey CE, Widya A. Lolo, and Erladys M. Rumondor. (2020). ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANAWANGKO. *PHARMACON* 9.3: 397-403.
- Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro A. (2019) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS X tahun, *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 10(1), 14-25.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e->

bis.v3i2.124

- Dasari, Y & Sari, L. M. (2020). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek XYZ Sadamatra. *Jurnal Farmaku (Farmasi Muhammadiyah Kuningan)*, 5(2), 70-76
- Depkes, R.I. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jakarta: Depkes RI*
- Eiinurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33-42
- Faridawaty L., Mandike G., Dwi, (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, *Jurnal Dunia Farmasi*, vol. 3, no. 2, pp. 52-60.
- Gde Muninjaya, A. A. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Glantaria, Y., & Arief P, B. (2018). *Evaluasi Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) Obat di Apotek Shen Jaya Donomulya. March.* [http://repository.pimedu.ac.id/id/eprint/360/1/ARTIKEL\\_ILMIAH.pdf](http://repository.pimedu.ac.id/id/eprint/360/1/ARTIKEL_ILMIAH.pdf)
- Hakim, F.A & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157-162
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sritami, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)* 2(1), 9-14
- Hilda, S., Fudholi, A., & Puspendari, D.A. (2015). Kepuasan Pasien Diabetes Militus Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Dan Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and pahrmary Pracite)*, 5(4), 249-254.
- IAI dan APTFI, (2016). Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.
- Juwita, A.A., Arifin, H., Perdana, J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, Vol. 11, No. 1.

- Kartika, Winna. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan.
- Kemenkes RI. (2008). Kemenkes Republik Indonesia : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menti Kesehatan Republik Indonesia. In *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400*.
- Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- Kurniawati, Laili Hani. (2019). Hubungan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Perilaku Penggunaan Antibiotik: Studi Kasus Pada Konsumen Apotek-Apotek di Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. Univeritas Islam Negegi Maulana Malik Ibrahim.
- Lapau, B. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Marhenta, Y.B., & Seran, K.E. (2019). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 6(1), 1-5
- Manapode, M., Tamba'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ Prof DR. VL Ratumbusang. *Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109-117.
- Megawati, Fitria, and Ni Putu Udayana Antari. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento* 3.2 : 115-119.
- Meila, O., Pontoan, J., Zizwanto, E. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Satkes Pusdokkes Mabes Polri. *HERCLIPS (Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Sciences)*, Vol. 01 No.02.
- Meila, O., Asnanik, Y., & Muharam, M. A. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A & Setiani, L.A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas jambi. JJIITUJ*, 4(2), 174-186

- Mulyani, R. (2017). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(2), 231-239.
- Naibaho, V. S. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bestari Kota Medan.
- Nangoro, J., Citraningtyas, G., & Sudewi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna, *Pharmacon*, 8(2), 406-415.
- Nurchayanti, S. R. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Resep Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Magetan Periode April 2019 (*Doctoral dissertation, Universitas Katolik Widya mandala Madiun*)
- Notoatmodjo, S. (2012). Promosi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D., Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy, Volume 1 Issue 1*
- PMK RI No.129 Tahun 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- PMK RI No.72 Tahun 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016.*
- Puspita, R. M., & santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksisi: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69-80.
- Rahmawati, R. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Depo IGD Rumah Sakit TK 11 Pelamonia Makassar. *Media Farmasi*, 14(2), 78-84.
- Rahma, R. Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek K-24 Caruban. Diss. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Raising, R & Erikania, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Vol 5. No. 1

- Rohmah, D. A. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.
- Ruditya AN, Chalidyanto D. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2) : 108-117
- Rusli. (2016). *Farmasi Rumah Sakit Dan Klinik*.
- Rikomah. (2017). *Farmasi Rumah Sakit* Penerbit Deepublis, Yogyakarta
- Sari, D. W. P., Issroviatiningrum, R., & Soraya, R. S. (2019) Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Berbasis Spiritual Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Jurnal Riset Kesehatan*, 8(1), 53-59.
- Serrano Cardona, L., & Muñoz Mata, E. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknik Bangunan Dan prasarana Rumah Sakit. In *Early Human Development* (Vol. 83, Issue 1, pp. 1–11). <https://doi.org/10.1016/j.earlhumdev.2006.05.022>
- Siagian, D. O. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur.
- Siregar, L. M. (2015). Analisis Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan. *Al-Qalb: Jurnal Psikologi Islam* 6(2), 89-99
- Siregar, N. S. S. (2016). Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bernuansa Islam Di Kota Medan (*Doctoral Dissertation, Program Pasca Sarjana UIN-SU*).
- Spector, Paul E. (2012). *Industrial and Organizational Psycholog: Research and Practive Ed 6. Singapore: John Wiley & Sons Inc.*
- Subarno, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia*)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamto, H. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalam Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*).

- Suryati, S., Widjanarko, B., & Istarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2017, 5.5: 1102 -1112.
- Syamsu, A.S. I., & Farida, F. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Ilmiah As-Syifaa* 7.2: 197-208
- Tjiptono, Fandy. (2015). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Wardani, U. O. K. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.
- Yuliani, N. N., sambara, J., 7 Isman, H. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang tahun 2015. *Jurnal Info Kesehtan*. 15(2), 482-494.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya.
- Yunevy, E dan Haksama, S 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya
- Yuniar, Y., & handayani R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 39-48