

DAFTAR PUSTAKA

- Andana. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Mlati Ii Sleman. *Universitas Islam Indonesia*, 13(1), 104–116. Diakses pada tanggal 21 Januari 2025, pukul 13.00 WIB.
- Andi, P., Evi, M., Ningsih, D., & Handayani, R. (2022). 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>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2025 pukul 15.00 WIB.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>. Diakses pada tanggal 21 Januari 2025 pukul 13.00 WIB.
- Arini, H. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.62857/ahp.v5i1.139>. Diakses pada tanggal 21 Januari 2025 pukul 13.00 WIB.
- Arista, H. (2022). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bernung Gedong Tataan Pesawaran. *Jurnal Farmasi Malahayati Vol 5 No 2, September 2022: 217-228*. Diakses pada tanggal 21 Juli 2025 pukul 13.00 WIB.
- 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. Diakses pada tanggal 21 Juli 2025 pukul 13.00 WIB.
- Azzahra, N.P. 2024. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. *JMIK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan Vol. 7, No. 1*. Diakses pada tanggal 21 Januari 2025 pukul 14.00 WIB.
- 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. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.
- Efriani, L. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat

- Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal Of Pharmascientech*. Vol 06 No 02. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.
- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.
- Eman, S. D. P., Mandagi, C. K. F., & Tucunan, A. A. T. (2019). Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minanga Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 8(6), 169–177. Diakses pada tanggal 22 Januari 2025 pukul 15.00 WIB.
- Heryanadi, C., Hardian, E. S., & Adriansyah, R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi RS TNI AU Dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34. Diakses pada tanggal 21 Januari 2025 pukul 15.00 WIB.
- Hidayati, A.N. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014 Online di <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm> 9.
- Inayah, A.N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I. *Universitas Islam Indonesia*. Diakses pada tanggal 20 Januari 2025 pukul 19.00 WIB.
- Irawan, B. (2018). *Kualitas pelayanan publik (edisi revisi)*. Liberty. Hal. 35
- Irnawati, N. D. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUPN DR Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta. *Social Clinical Pharmacy*, 4(2), 45–53. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.
- Iskandar. (2024). Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Penggilingan Baru Jakarta Timur Periode Maret – April 2024. *Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan*, 2(2), 31–38. Diakses pada tanggal 21 Januari 2025 pukul 20.00 WIB.
- Jamiliyati, N.U. (2025). Komunikasi Efektif Dalam Keperawatan : Strategi

Penggunaan Bahasa Yang Sederhana Edukasi Pasien. *Kirana : Social Science Journal Volume 2, Number 1, 2025 pp. 11-15.*
<https://doi.org/10.61579/kirana.v2i1.275>
[https://ejournal.sagita.or.id/index.php/kirana.](https://ejournal.sagita.or.id/index.php/kirana)

- Juwita, D.A. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea, Vol. 11, No. 1.* Diakses pada tanggal 20 Januari 2025 pukul 20.00 WIB.
- Kemenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.* 4(June), 2016. Diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 15.00 WIB.
- Kemenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.* Diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 16.00 WIB.
- Kemenkes. (2020). *Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan menteri kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.* Kemenkes No. 1206. Diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 21.00 WIB.
- Kementerian Kesehatan RI, 2019. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.* Diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 21.00 WIB.
- Kementerian Kesehatan RI, 2019. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik.* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 21.00 WIB.
- Kementerian Kesehatan RI, 2019. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.* In Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 13.00 WIB.
- Komalawati, V. (2020). *Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter.* *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran.* DOI: [https://doi.org/10.23920/jphp.v1i2.242.](https://doi.org/10.23920/jphp.v1i2.242)
- Kotler, p., & G. (2014). *Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi 12.jilid 1. Terjemahan bob sebran.* Erlangga. Hal. 53.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen pemasaran jilid edisi ke 13.* Erlangga. Hal. 52
- Notoatmodjo. (2018). *Promosi kesehatan dan perilakukesehatan (cetakan vi).* Rineka Cipta. Hal.103
- Oktania, D.S. (2019). *Hubungan Permintaan Penggunaan Pelayanan Kesehatan*

Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Rsud Anuntaloko. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat Volume 10 Nomor 1 (2019), 1-12*. Diakses pada tanggal 11 Juli 2025 pukul 13.00 WIB.

Pratama, M. D. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas x dan puskesmas y di kabupaten merangin. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4 (4), 6450-6461. Diakses pada tanggal 11 Februari 2025 pukul 13.00 WIB.

Pratama, K. J. (2025). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Di Surakarta. *Duta Pharma Journal Vol. 5 No. 1*, hal. 74-83. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.

Rismaniar. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.

Rizal, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi Vol. 4 No. 1*. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.

Romadloni, P.R. (2022). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Penyajian Makanan (Studi Di Ruang Isolasi Covid-19 Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani). *Jurnal Medika Hutama Vol 03 No 04*. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.

Simanjuntak, R. L. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Pada Tahun 2019. *Institut Kesehatan Helvetia Medan*. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. Hal 84-153

Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press.

Suwendro, N.I. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat Volume 15 Nomor 3*. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.

Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran Edisi ke-4*. PT Rineka Cipta. Hal.347

Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers. Hal.78

Mahendro, J.M. (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Jurnal. Islamic Pharm.* Volume 7 (2) 2022; p86-93. DOI: 10.18860/jip.v7i2.17455

- Mahfudhoh, M. and Muslimin, I. 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. doi: 10.37641/jimkes.v8i1.310. Diakses pada tanggal 10 Februari 2025 pukul 22.00 WIB.
- Meisartika, R.F.Y. (2021). Karakteristik Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Kantor Camat Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2).
- Musdalifah, M.I. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pendapatan Pedagang Usaha Minuman Dan Makanan Di Pusat Jajanan Sentra Bisnis Di Kota Masamba Ekonomi Pembangunan. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palopo*.
- Permana, D., & Gunardi. (2021). Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Fair Value. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan FAIR VALUE*, 04(01), 106–124.
- Sukendar. (2019). Analisis Penyebab Ketidakpuasan Konsumen Apotek Sanjaya Endar Sukendar. *Prosiding FR-MA 2019*. Diakses pada tanggal 25 Maret 2025.
- Rahman, A. (2022). Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan Dan Unsur-Unsur Pendidikan. *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam*. ISSN: 2775-4855 Volume 2, Nomor 1, Juni 2022 <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/alurwatul>
- Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*, 1(20), 174–178. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 pukul 09.00 WIB.
- Yunalia, E.M. (2025). *Keperawatan Kesehatan Jiwa Dan Psikososial*. Jakarta Barat: PT Nuansa Fajar Cemerlang.