

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, W., A, N. Y., & Rahmawati. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien 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>. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.
- Ananda, D. S. P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman*. Universitas Islam Indonesia. Diakses 27 Juli 2024 pukul 19.35 WIB.
- Andana, D. S. P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman*. Universitas Islam Indonesia. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Araujo, E. B. de. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>. Diakses 14 Februari 2024 pukul 16.10 WIB.
- Arsinta, R. A. (2021). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta*. Universitas Jendral Achamd Yani. Diakses 14 Februari 2024 pukul 16.10 WIB.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 3(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>. . Diakses 14 Maret 2024 pukul 20.10 WIB.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>. Diakses 16 Mei 2024 pukul 17.27 WIB.
- Baan, R. R. S., Nuzleha, & Ayu, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.

- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 399–403. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty Pt. Jne. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.71>. Diakses 22 Maret 2024 pukul 17.30 WIB.
- Dahlan, M. S. (2018). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan* (6th ed.). Epidemiologi Indonesia. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Dasari, Y., & Sari, L. M. (2020). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Xyz Sadamantra. *Jurnal Farmaku (Farmasi Muhammadiyah Kuningan)*, 5(2), 70–76. <https://doi.org/10.55093/jurnalfarmaku.v5i2.140>. Diakses 22 Maret 2024 pukul 17.30 WIB
- 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/jpasaik>. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Dinata, R., & Margatama, L. (2023). Penerapan K-Means Clustering Kebutuhan Obat Pada Puskesmas Sukatani. *Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi*, 2(2), 754–761. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Efriani, L., Lola, D. K., & Sri, M. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 6(2), 94–98. <https://doi.org/10.51817/bjp.v6i2.441>. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Elwindra, & Munaf, A. R. M. N. S. P. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 1(3), 27–41. Diakses 16 Mei 2024 pukul 17.27 WIB.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, 9(2), 1–95. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>. Diakses 4 Maret 2024 pukul

16.10 WIB.

- Fatrida, D., Machmud, R., & Rahayuningsih, A. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan kepuasan Pasien di puskesmas. *Jurnal Aisyiah Medika*, 8(2), 354–370. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Gina, A., Humaira, F., Sari, Indah, F. P., & Dwi, R. P. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75. <https://doi.org/10.33854/heme.v4i2.1072>. Diakses 28 Juli 2024 pukul 16.10 WIB
- 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. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Harun, H., & Wijayantono. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3), 138–148. <https://doi.org/10.32883/hcj.v4i3.500>. Diakses 28 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Hasyim, M. R. (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Diakses 28 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Herlina, D., Atikah, N., & Hardani. (2019). Evaluasi Kepuasan Pasien ditinjau dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram. *Pharmaceutical and Traditional Medicine*, 3(2), 79–88. Diakses 28 Juli 2024 pukul 17.00 WIB.
- Heryanto, C. A. W., Korangbuku, C. S. F., Djeen, M. I. A., & Widayati, A. (2019). Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Penggunaan Internet dan Media Sosial dalam Pelayanan Kefarmasian. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 8(3). <https://doi.org/10.15416/ijcp.2019.8.3.175>. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sariatmini, A. (2014). Analisis Hubungan

- Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 1–6. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>. Diakses 9 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Inayah, A. N. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok I*. Universitas Islam Indonesia. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Indrasari, M. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan* (pp. 81–83). Unitomo Press.
- Karniawati, R., Palu, B., & Ahri, R. A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 204–216. Diakses 28 Juli 2024 pukul 17.00 WIB.
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat* (Vol. 17, Issue 3). file:///Users/andreaquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec.
- Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. May, 31–48.
- Lubis, H., & Yusnaini. (2023). Analisis Faktor-Faktor Terkait Akses Usia Produktif 15-64 Tahun di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Kutacane Pulonas, Kecamatan Babussalam, Kabupaten Aceh Tenggara. *Jurnal Anestesi: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 1(2), 139–153. <https://doi.org/10.55606/anestesi.v1i2.426>. Diakses 7 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Lusiana, H., & Firdaus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Studi Pada Pasien Rawat Inap. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2). Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). 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>. Diakses 24 Maret 2024 pukul 15.20 WIB
- Mardiana, N., Chotimah, I., & Dwimawati, E. (2022). Faktor-Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan*, 5(1), 59–74. Diakses 24 Maret 2024 pukul 15.20 WIB
- 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*, 6(1), 1–5. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Marselia, R., & Karolina, M. E. (2019). Adversity Quotient Pada Perawat Rumah di Rumah Sakit ditinjau dari Faktor Demografis. *Jurnal Psikologi Jambi*, 4(2), 43–60. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Matindas, H., Mongi, J., Palandi, R. R., & Pareta, D. N. (2023). Evaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpaan kabupaten Minahasa Selatan. *Biofarmasetikal Tropis (The Tropical Journal of Biopharmaceutical)*, 6(1), 32–40.
- Mayefis, D., Halim, A., & Rahim, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201–204.
- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Satkes Pusedokkes Mabes Polri. *HERCLIPS (Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science)*, 1(02), 29–39. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>. 5. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Muhammad, D., Almasyhuri, & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>. Diakses 4 Maret 2024 pukul 16.10 WIB.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>. Diakses 12 Maret 2024 pukul 20.10 WIB.
- Mutiara, N., Erma, G., & Rahutami, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 13(1), 20–28.

<https://doi.org/10.62094/jhs.v13i1.126>. Diakses 8 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.

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. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3. http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.

Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>. Diakses 12 Maret 2024 pukul 20.10 WIB.

Novita, E. S. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 1–11. Diakses 8 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.

Nurfaiza, G. A. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat jalan di Puskesmas Gamping 1*. Universitas Jendral Achamd Yani. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.

Panaungi, A. N. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology*, 5(1), 1–6. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jpsht/article/view/325>. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.

Permenpan. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2). Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.

Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>. Diakses 4 Agustus 2024 pukul 11.59 WIB.

Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendukung terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.

<https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>. Diakses 8 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.

- Radiah, N., Ain, Z., & Oktaviani, N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Farmasi*, 10(1), 32–34. Diakses 4 Agustus 2024 pukul 11.59 WIB.
- Raising, R., & Erikania, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>. 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2(2), Maret. Diakses 8 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Rismania, Zaman, C., & Anggreny, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(1), 194–201. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>. 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.
- Rohmah, D. A. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Universitas Islam Indonesia. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Rosita, S., Arina, & Muhazar. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Sains Dan Aplikasi*, 9(2), 112–119. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.
- Saffanah, H. N., Setiawati, Oyoh, Rohayani, L., & Inayah, I. (2023). Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimarame Berdasarkan Persepsi Pasien. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 12–17. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Sari, M., & Sitorus, T. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulioarjo Sunggal. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(3), 295–302. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i3.1601>. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.
- Sari, R. Y., Sulidah, Wahyudi, D. T., Ose, M. I., Handayani, F., & Fitri, G. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 207–223. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v2i3.510>. Diakses 12

Maret 2024 pukul 22.10 WIB.

- Setia, R., Datu, O., Mongi, J., & Tapehe, Y. (2019). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Potek Kecamatan Tikala Kota Manado. *Biofarmasetikal Tropis*, 1(1), 9–12. <https://doi.org/10.55724/jbiofartrop.v1i1.29>. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Sinaga, A., Simanungkalit, E. N., Lasmini, H. D., & Aziz, M. F. A. (2023). Penyuluhan Kesehatan Hipertensi pada Masyarakat Kampung Batu Kasur Desa Panundaan, Ciwidey. *Jurnal Peduli ...*, 5(3), 551–558. <https://www.jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM/article/view/1807>
- Singal, H. I. V., Kandou, G. D., & Rumayar, A. A. (2018). Hubungan antara Pengetahuan, Sikap dan Pendapatan dengan Pemanfaatan Puskesmas oleh Masyarakat Desa Kima Bajo Kecamatan Wori. *Jurnal Kesmas*, 7(5), 1–8. <http://ejournal.unsrat.ac.id>. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Subarno, Y. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta* (Vol. 6, Issue 1) [Universitas Islam Indonesia]. <https://www.jurnal.stiksam.ac.id/index.php/jim/article/view/298/162>. Diakses 28 Juli 2024 pukul 14.52 WIB.
- Sugihantoro, H., Hakim, A., Kurniawati, L. H., & Ria, R. D. A. (2018). Hubungan Pengetahuan terhadap Perilaku Penggunaan Antibiotik Pada Konsumen Tiga Apotek di Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmiah Farmasi Farmasyifa*, 3(2), 102–112. Diakses 12 Maret 2024 pukul 22.10 WIB.
- Susilo, W. H., & Limakrisna, N. (2021). *Biostatistika Lanjut, Aplikasi dengan SPSS dan LISREL pada ilmu keperawatan*. CV. Trans Info Media.
- Sya'bani Arlan, A. (2023). Pelayanan UPT Puskesmas Batang Kulur Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v12i1.15509>. Diakses 12 Maret 2024 pukul 22.10 WIB.
- Theresia, I., Desi, T., Permana, & Ibna, L. (2020). Analisa Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 5, 133–142. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di uptd puskesmas penumping surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 8(1), 57–65. Diakses 28 Juli 2024

pukul 14.52 WIB.

- Widiastuti, E., Zuryati, M., Sunandar, M. A., Ernirita, Awaliah, Idriani, & Setiyono, E. (2024). Determinan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 10(1), 47–63. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Windiana, M. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pamacungan, Kota Padang*. Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia Perintis Padang. Diakses 2 Mei 2024 pukul 16.10 WIB.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>. Diakses 8 Juli 2024 pukul 16.10 WIB.
- Yuliani, N. N., Sambara, J., & 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 Kesehatan*, 15(2), 482–494. Diakses 12 Maret 2024 pukul 22.10 WIB.
- Zahrotunnisa, D. A., & Ratnaningsih, S. (2023). Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas. *Buletin Ilmu Kebidanan Dan Keperawatan*, 2(02), 77–83. <https://doi.org/10.56741/bikk.v2i02.293>. Diakses 12 Maret 2024 pukul 22.10 WIB.