

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Alrosyidi, A. F., Humaidi, F., & Aprilia, I. W. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan. *Jurnal Farmagazine* 7(1): 66–72.
- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arimbawa, E., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2014). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive* 2(2): 153.
- Bagus. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010. *Skripsi*. UNDIP FKM. Semarang.
- Bambang. dan Lina. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Budiman. Suhat. dan Herlina N. 2010. Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*: 2-15.
- Candra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Ke-2. UI Pres. Jakarta.
- Cronin Jr.J. and Taylor S.A. 1994. SERPERF Versus SERVQUAL: reconciling Performance based and Prception Minuas Expectations Measuremnt of Service Quality. *Journal of Marketing* 58: 125–131.
- Damayanti, N. A., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 6(5): 124–134.
- Daulay M.A. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan Agustus 2015. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara. Medan.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesi. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Depkes RI. Jakarta.
- Effendi F. dan Mahfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Febriana A. dan Stefanus S. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 1 (2): 132-139.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *St E-Proceeding SENRIABDI: Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta* 1(1): 789–797.
- Fitriyati, Anam, K., Anwary, A. Z., & Ariyanto, E. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma Di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- Hasan A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Heru S. dan Yasril. 2009. *Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Hosizah, & Sugiarsi, S. (2018). *Karya Tulis Ilmiah*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Irawan H. 2003. *Indonesia Customer Satisfaction-Frontier Marketing and Research Consultan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Irawan H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Isfandyarie. dan Anny. 2006. *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi bagi Dokter Buku 1*. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta.
- Isniati. 2007. Mutu Pelayanan Medik Pada Peserta Askes. *Journal of Public Health* II(1): 153.

- Kapoh, O. C. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetudora*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Pratik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Kemenkes RI. Jakarta.
- Kotler Philip. Keller. dan Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kristanti. Nugraheni Dwiari. Sumarni. dan Wiedyaningsih C. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farm 5* (2).
- Kristanti, N. D., Sumarni, & Wiedyaningsih, C. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Manajement and Pharmacy Practice) 5*(2): 72–79.
- Kuntjojo. 2009. *Metode Penelitian*. Universitas Nusantara PGRI. Kediri.
- Kurniawan, K. Y. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai. In *Karya Tulis Ilmiah*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Maulidhany F. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. *Jurnal 32 Kindai 8* (2).
- Maulidia, K. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Pala Raya*. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Montol S.A. Maramis F.R. dan Engkeng S. 2014. Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Mubarak W.I. dan Chayatin N. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika. Jakarta.

- Muhammad D., Almasyhuri, & Setiani L.A. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* 4 (2): 174-186.
- Muninjaya Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Murti B. 2011. Validitas dan Reliabilitas Pengukuran. *Jurnal Fakultas Kedokteran* Mei 2011.
- Notoatmodjo S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Oktasari P. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wirobrajan Dan Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual. *Skripsi*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Parasuraman A. Zeithaml V.A. and Berry L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41 - 50.
- Parasuraman A. Zeithaml V.A. and Berry L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Perwani. 2006. *Mencoba Mendefinisikan Housekeeping*. PT Gramedia Pustaka Utam. Jakarta.
- Pohan Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.

- Priyatno. dan Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Purnama dan Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Edisi Pertama. Ekonisia FE-UII. Yogyakarta.
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal On Medical Science* 3(1): 88–95.
- Rangkuti. dan Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riwidikdo H. 2012. *Statistik Kesehatan*. Cetakan Keempat. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Rizqi, A. W. M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. In *Skripsi*.
- Ruditya A.N. & Chalidyanto D. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2): 108-117.
- Sa'diyah H.H. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Skripsi*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Sabarguna B. 2008. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto. Jakarta.
- Salasim, N. S., Sirait, R. W., & Sinaga, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat* 3(1): 44–51.
- Santoso Singgih. 2001. *SPSS versi 10 Mengolah Data Statistik secara Profesional*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

- Satibi dan Dyana P. 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas* 13 (1): 28-34.
- Sopiyudin Dahlan. 2004. *Statistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Arkanas. Jakarta.
- Sriwong T.B. 2004. Application of Quality Gap Model to Measure the Quality of Pharmacist Service in Retail Pharmacy Setting: An Examination of Expectation and Perception. *Journal of Pharmacy* 5.
- Sudjana. 1996. *Metoda Statistika*. Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keenam. Alfabeta. Bandung.
- Taufiq, T. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Yamas* 1(7): 1–9.
- Tjiptono F. Chandra Y. dan Diana A. 2004. *Marketing Scales*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono F dan Diana A. 2003. *Total Quality Manajement*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tombi H. 2012. Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Manado.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Wijono D. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*. CV Duta Prima Airlangga. Surabaya.
- Wijono D. 2008. *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*. Cv Duta Prima Airlangga. Surabaya.

- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan* 5(1): 41–52.
- Zeithaml V.A. Parasuraman A. and Berry L.L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perception and Expectations*. The Free Press. New York.