

DAFTAR PUSTAKA

- Alomi, YA, Fallatah, AO, Bahadig, FA, & Qahtani, AAA, 2019. Hasil Ekonomi Intervensi Apoteker dalam Layanan Nutrisi Parenteral Total di Arab Saudi. Laporan Farmakologi, Toksikologi dan Biomedis, 5, 3s. Amir, 2019.
- Andriani, M., Perawati, S., Nurhaliza, S. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal)* 2022; 2 (1): 10 – 20.
- Astuti, NK Kundarto, W, 2018. “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS”. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Penelitian Klinis*, 2018, 02, 84-92.
- Badriyah, Lailatul. 2021. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Botha, H. H. 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*-Vol. 4 No. 1 Tahun 2020.
- Budiarto, 2019. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”.
- Dewi, Ni Made Novi Kurnia. 2023. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis Pada Hotel Swiis-Belresort Pecatu. Politeknik Negeri Bali.
- Fadli, R., Hidayati, S., Cholifah, M., Siroj, R, A., Afgani, M, W. 2023. Validitas dan Reliabilitas pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* (eISSN: 2614-8854) Volume 6, Nomor 3, Maret 2023 (1734-1739).
- Fahmi, F, A., SS, Hera, H. 2019. Pengaruh Layanan Informasi Dengan Media Film Terhadap Kewaspadaan Siswa Tentang Pelecehan Seksual Di Kelas Viii-C Smp N 1 Matesih Tahun Pelajaran 2018/2019. *Jurnal Medi Kons* Vol.5 No. 2 Oktober 2019.

- Fatmala, W.S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website ecommerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 175-183
- Febriani, VA, 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. Skripsi, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang 2019.
- Fikri, Devi Restina. 2023. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi RS Citra Husada Jember. Skripsi. Universitas Dr. Soebandi. Jember.
- Firman, & Rahman, S. R. 2020. Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*, 2 (2)(ISSN 2622-6197 ISSN 2655-4402), 81–89.
- Gea, Mahrunnisa. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Hasbi, FH, 2019. “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2019”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2019, Halaman 37-47.
- Hendra, M. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *JIIPTS* Volume 1 No.1, Januari 2022.
- Hidayati, 2018. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta.
- Ihsan, M., Ilahi R, K., Pramestutie H, R. 2018. Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal Of Indonesia* 2018. 3(2): 59-64.

- Kemenkes RI, 2016. Permenkes 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan RI, 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 2019 Tentang Klarifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Pelayanan.
- Kim, S., & Ji, Y. (2018). Gap analysis. The international encyclopedia of strategic communication. John Wiley & Sons, Inc. doi: 10.1002/9781119010722.iesc0079
- Kotler, Philip, dan Armstrong, 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kurniati, A, 2019. Analisis Tingkat Pelayanan Hotel Dalam• Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Hotel Topas Galeria Bandung. *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 1:1.
- Lenaini, I. 2021. Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* Vol. 6, No. 1, Juni 2021, Hal. 33-39.
- Medi, A., Santi, P., Siti, N. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal)* 2022; 2 (1): 10 – 20.
- Menteri Kesehatan RI, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta.
- Muin, H. Arsyad, M, 2018. “Peran Puskesmas Dalam Program Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Tatanan Rumah Tangga Di Kelurahan Padatai Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang”. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 1:1, 42-52, 2018.
- Napitumulu, F. 2019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa. *Kinerja* 16 (1) 2019, 1-9.

- Noor, F, V. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herba Penawar Alwahida Indonesia. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Nur, D., Piter. 2019. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsupn Dr Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta. *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal* Vol 4, No.2 (2019) pp. 45-53.
- Nuswantari, M. Donowati, MW, 2019. "Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Ngemplak I Sleman". *Jurnal Penelitian*. Volume 16, No.2, Mei 2019, hlm. 186-195 .
- Ombudsman RI, 2014. "Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik".
- Peraturan Pemerintah, RI. 2021. PP 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.
- Prananda, Y., Lucitasari, D, R., Khannan, M, S, A. 2019. Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI* Vol 12 No.1 Juni 2019.
- Pratiwi, D. Wahyono., D, Sampurno, 2019. "Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta". *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Volume 3 Nomor 1 - Maret 2019.
- Prihanto, I. G. (2018). Analisis kesenjangan kualitas layanan website lembaga penerbangan dan antariksa nasional. *Berita Dirgantara*, 19(2), 95-106
- Purnamasari, N. M. D., Padmiari, I. A. E., & Gumala, N. M. Y. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *Ejournal Poltekkes Denpasar*.
- Purnamawati, E, 2019. "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya".

- Raharjo, P, 2019 .”Analisis Sistem Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat”. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14:1.
- Rizqi, Ahmad Wildan Miftahur, 2020. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayann Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu”. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- S.B. Tri., Huda, N., Hayati, N, 2022. “Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi Surakarta”. *Indoneisa Jurnal Farmasi* Vol. 7 No. 1, 2022, 10-13.
- Saharuddin, & Prihatmono, M. W. (2020). Analisis Usability Google Classroom Menggunakan Metode Skala Likert. *Jurnal Informatika Progres*, 12(2), 53-61.
- Sanaky, M, M., Saleh, L, M., Titaley, H, D. 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik* Vol 11, No. 1, Juni 2021.
- Santoso, J, B. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol 16 No. 01, April 2019
- Saputra, Sedy Dwi, Affifudin, and Roni Pindahanto. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul.”” *Jurnal Respon Publik* 13(2):38–44.
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Journal Business Studies*, 04(1), 174–175.
- Setiawan, N. 2019. Pengolahan dan Analisis Data. Diklat Metodologi Penelitian Sosial – Parung Bogor, 25-28 Mei 2005.
- Simon, M., Hutomo, W, M, P. 2021. “Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Kesiapan Siswi Dalam Menghadapi Menarche Di

SD Islam Guppi Kota Sorong”. *Nursing Inside Community* Vol 3 No. 2, April 2021.

Susanto, H, 2019. “Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh, UPBJJ Mataram”. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15:2, 88-98.

Susi, N., Syahrida, Dian, Ardhany., Siti, A. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, Volume 1 Issue 1, May 2018, Page 22 – 26.

Sutarni. 2018. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Partisipasi Ibu Ke Posyandu Diwilayah Kerja Puskesmas Palangga Kabupaten Konawe Selatan. Skripsi. Politeknik Kesehatan Kendari 2018.

Th, A, Radito. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 11, Nomor 2, April 2014.

Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta 2023.

Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2. In Indeks (p. 14), ISSN: 9790111711

Winarso, F, A., Paselle, E, Rande, S., 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk.Iv Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 2020, 8 (1):8943 - 8952.

Winarso, F, A., Paselle, E., Rande, S. 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk.Iv Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 2020, 8 (1):8943 - 8952.

Yenny. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Up3) Makassar Selatan. Skripsi. Universitas Negeri Makassar.