

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., & Afrianti, R. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 12(1).
- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Bella Okta, S. A. R. I. 2020. *Analisis Kepuasan Pasien Lansia Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ambacang Kota Padang* (Doctoral dissertation, Upertis).
- Depkes, 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI.
- Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI.
- Fahriati, A. R., & Andani, D. 2022. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, 2(01), 26-32.
- Ingerani, H., dan Indriyani, T.U., 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta*, Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prof. DKI Jakarta dan Badan Litbang Depkes RI, Jakarta.
- Irawan, B. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (ServQual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58-64.
- Lukas, S., & Siringo-Ringo, V. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat Tahun 2016. *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal*, 1(2), 68-76.
- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of*

Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS), 1(02), 29-39.

Melanie Michael, Susan D Schaffer, PatriciliaL.Egan, Barbara B, and Patrick. Improving Wait Time And Patiens Satisfaction In Primary Care. *Journal for Health Care Quality*. Vol: 35, Issue 2. 2013. p: 50-60.

Menkes RI, 2014. Menteri kesehatan Republik Indonesia, 2014. *Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta.

Kemenkes RI, 2017. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 74 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta.

Menkes. 2009. *Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Menkes.

Menkes RI 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta.

Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.

Mulyani, Evi. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*, 2.

Muninjaya, A. A. Gde. *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta : EGC, 2004.

Muninjaya, G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta : EGC.

Nikmatu, Z. 2019. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Satu Tunggul Farma Gresik*. 1–4.

Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. Guidelines for conducting service quality research. *Marketing Research*. 1990;2(6):34-44.
- Pristiyantoro, P., & Dinar, K. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Akses Ui. *Farmasi-Qu Jurnal Kefarmasian*, 8(1), 18-31.
- Putri, U. M. 2021. ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN BPJS DAN NON BPJS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), 149-159.
- Rahmawati, I. N., dan Wahyuningsih, S. S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Pharmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction In Health Care. *IJMS-Indonesian Journal on Medical Science*, 3(1).
- Ramdan, Asep M. 2008. *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan*. Malang: Banyumedia.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116-126.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Edisi IV*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriyanto, S & Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Stelin, C., Lolo, W. A., & Jayanto, I. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Pharmacon*, 11(2), 1460-1466.

- Stevani, H. Nabila Putri, Ayu. Side, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di PUSkesmas Doi - Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Jurnal Media Farmasi*. Vol. XIV, No. 1.
- Suzanto, Boy. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol. 5. No. 1. Hal 28-44. ISSN 2443-0633.
- 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.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rizqi Rahmawati, N., 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*. Vol 03. Hal : 59-67.