

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Amin, M., & Juniati, D., 2017, Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny, *Jurnal Ilmiah Matematika*, **2** (6), 33-42.
- Alanazi, A. S., Shah, S., Abbas, G., Hussain, M., Saleem, A., Khurram, H., Chand, U. R., Mallhi, T. H., Khan, Y. H., Ilyas, K., Tariq, S., Jamil, A., Alzarea, A. I., & Alzarea, S. I., 2023, Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan, *Patient Preference and Adherence*, **17** (2), 13–22.
- Albert, M., Njanike, K., & Mukucha, P., 2011, Gender Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry a Case of Commercial Banks in Bindura, Zimbabwe, *E3 Journal of Business Management and Economics*, **2** (1), 40–44.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F., 2011, The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship, *International Journal of Marketing Studies*, **3** (1), 103–127.
- Amalia, N., Rahardjoputro, R., & Amrullah, A. W., 2024, Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar, *Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, **2** (5), 271–282.
- Ambariani, Irawan G, Garna, H., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat, *Artikel Ilmiah*, **1** (1), 1–23.
- 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, *Jurnal Farmasi Indonesia*, **12**(1), 101–112.
- Asrorudin, 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri Bulan Juli Tahun 2019, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri.
- Athiyah, U., Setiawan, C. D., Nugraheni, G., Zairina, E., Utami, W., & Hermansyah, A., 2019, Assessment of Pharmacists Knowledge, Attitude, and Practice in Chain Community Pharmacies towards Their Current Function and Performance in Indonesia. *Pharmacy Practice*, **17** (3), 1–7.
- Badriya, L., 2021, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Barata, A. A., 2006, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan I, 1–296, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Bower, K. M, 2003, When to use Fisher's Exact Test, *American Society for Quality*, **2** (4), 35–37.
- Briesacher, B., & Corey, R., 1997, Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Independent and Chain Pharmacies, *American Journal of Health-System Pharmacy*, **54** (5), 531–536.

- Brink, H., & Van der Walt, C., 2006, *Fundamentals of Research Methodology for Health Care Professionals*, Cetakan I, 1–210, Juta and Company Ltd, Claremont.
- Budiman, R. A., 2014, *Kapita Selekta Kuesioner: Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*, Cetakan I, 12–15, Salemba Medika, Jakarta.
- Christian, A., 2017, Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Gender terhadap Kinerja Karyawan PT City Era Abadi. *Agora*, **5** (2), 13–17.
- Cleary, P. D., & McNeil, B. J., 1988, Patient Satisfaction as an Indicator of Quality Care. *Inquiry*, **15** (1), 25–36.
- Daulay, M. A., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan. *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- 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.
- Dewi, M., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, **5** (2), 5–13.
- Dhianningtyas, Y., 2006, Risiko Obesitas, Kebiasaan Merokok, dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif, *The Indonesian Journal of Public Health*, **2** (3), 12–29.
- Dung, L. T., 2019, Pharmacist's Interaction Behavior and Consumer Loyalty: The Mediating Role of Consumer Trust and Satisfaction, *The Journal of Behavioral Science*, **14** (3), 1–13.
- Handayani, R. S., Raharni, & Gitawati, R., 2009, Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*, **13** (1), 22–26.
- Ifmaily, 2006, Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI. Ibnu Sina-Yarsi Padang Tahun 2006. *Tesis*, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irham, M., 2013, Bimbingan Konseling di Madrasah. *Jurnal Pendidikan Islam*, **28** (3), 469–483.
- Jayani, I., & Ruffaida, F. S., 2020, Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Istalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar, *Skripsi*, Universitas Hasanudin, Makassar.
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J., 2019, Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, **11** (1), 32–40.
- Kim, K. I., Suh, H. S., Kwak, A., Kim, S., Han, N., Lee, E., & Oh, J. M., 2017, Development and Validation of A Modified Korean Version of the Pharmacy Services Questionnaire (PSQ-K) for the Quality Assessment of Community Pharmacy Services. *Plos One*, **12** (4), 1–10.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M., 2018, *Marketing Management: an Asian perspective*, Cetakan I, 21–50, Pearson London.

- Kristina, S. A. R. I., Lienaningrum, A. S., & Aditama, H., 2021, Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Pharmaceutical Research*, **13** (1), 4641–4645.
- Larasanty, L. P. F., Cahyadi, M. F., Sudarni, N. M. R., & Wirasuta, I. M. A. G., 2019, Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care Services Provided at Primary-Level and Secondary-Level Health Facilities in Indonesia's Health Coverage System, *Journal of Health Research*, **33** (1), 80–88.
- Larson, L. N., Rovers, J. P., & MacKeigan, L. D., 2002, Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care: Update of a Validated Instrument, *Journal of the American Pharmaceutical Association*, **42** (1), 44–50.
- Lasut, E. E., Lengkong, V. P. K., & Ogi, I. W. J., 2017, Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia, dan Masa Kerja (Studi pada Dinas Pendidikan Sitaro). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, **5** (3), 2771–2780.
- Lavu, C., Gonnabathula, M. P., Murakonda, S. K., Challa, S. R., DUMMALAPATI, S., SAJJA, S., & NALLA, K. S. R. I., 2018, Effect of Pharmacist Mediated Counselling on Knowledge, Attitude and Practice (KAP), Health Related Quality of Life (HR-QoL) and Glycaemic Control in Diabetic Patients on Insulin Therapy, *Journal of Clinical & Diagnostic Research*, **12** (12), 5–10.
- Lemeshow, S., Hosmer Jr, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K., 1990, Adequacy Of Sample Size In Health Studies, *New York: World Health Organization*.
- Logen, Y., Balqis, & Darmawansyah., 2015, Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pemulung di TPA Tamangapa. *Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*, **3** (1), 1–12.
- Lopez, T. E., 2024, *Pentingnya Farmasi Komunitas dalam Sistem Kesehatan*, Cetakan I, 2–15, Deepublish, Jakarta.
- Lubis, N. D., & Astuti, S. D., 2018, Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, **15** (1), 79–87.
- Maftuhah, H. N., 2022, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek YP Kecamatan Kras Kabupaten Kediri, *Skripsi*, Universitas Setia Budi Surakarta.
- Mardanov, I., & Ricks, J., 2013, Pharmacist Professionalism, Helpfulness, and Consumer Behavior Linkage. *Journal of Medical Marketing: Device, Diagnostic and Pharmaceutical Marketing*, **13** (4), 221–230.
- Menteri Kesehatan RI., 2013, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Jakarta.
- Mulyadi, 2016, *Sistem Akuntansi*, Cetakan II, 55–70, Salempa Empat, Jakarta.
- 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. *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika: Jurnal Ilmiah Farmasi*, **5**(1), 31–37.

- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L., 2014, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, **2** (1), 1–7.
- Permenkes RI, 2016a, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes RI, 2016b, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes RI, 2019, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Permenkes RI, 2024, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Pertiwi, D. I., 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual, *Srkipsi*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Prasetya, D., Sumarsono, S., & Adenan, M., 2015, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Tenaga Kerja Wanita Pada Industri Manik-Manik Di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember, *Jurnal Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Universitas Jember*, **4** (1), 1–6.
- Puspasari, H., Harida, S., & Fitriyani, D., 2018, Tingkat Pengetahuan Tentang DAGUSIBU Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017, *Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, **3** (1), 11–18.
- Puspitasari, W. D., & Febrinita, F., 2021, Pengujian Validasi Isi (Content Validity) Angket Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Matakuliah Matematika Komputasi, *Journal Focus Action of Research Mathematic (Factor M)*, **4** (1), 77–90.
- Rahayu, S., 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Bpjs Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan, *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, **2** (02), 173–194.
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S., 2016, Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan, *Indonesian Journal on Medical Science*, **3**(1), 11–15.
- Ramli, M., 2022, Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi, *Journal of Society and Culture*, **2** (2), 1–11.
- Robbins, S. P., 2015, *Perilaku Organisasi*, Cetakan II, 33–44, Salemba Empat, Jakarta.
- Sangadji, E. M., 2017, *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Cetakan I, 30–45, Andi Publisher, Yogyakarta.

- Saparwati, M., 2012, Studi Fenomenologi: Pengalaman Kepala Ruang dalam Mengelola Ruang Rawat di RSUD Ambarawa. *Skripsi*, Universitas Indonesia, Depok.
- Sari, E. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I., 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, **8** (3), 639–646.
- Sarwono, S., 2004, *Sosiologi Kesehatan: Beberapa Konsep beserta Aplikasinya*, Cetakan I, 22–30, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R., 2023, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, **7** (2), 79–85.
- Setyaningsih, I., 2013, Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance) (Studi kasus rumah sakit X). *Spektrum Industri*, **11** (2), 133.
- Sonang, S., Purba, A. T., & Pardede, F. O. I., 2019, Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia dengan Metode K-Means. *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi Dan Komputer)*, **2** (2), 166–172.
- Stuurman-Bieze, A. G. G., Kokenberg, M. E. A. P., Tobi, H., De Boer, W. O., Van Doormaal, J. E., Jong-Van Den De Berg, L. T. W., & Tromp, T. F. J., 2005, Complex Pharmaceutical Care Intervention in Pulmonary Care: Part B. Patient Opinion and Process Survey. *Pharmacy World and Science*, **27** (5), 385–392.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan II, 1–239, Alfabeta, Bandung.
- Suprobo, M. D., & Fadillah, N., 2020, Peran Konseling Apoteker Terhadap Pengetahuan Penggunaan Obat Dengan Sediaan Khusus Di Ketanggungan – Brebes. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik*, **17** (1), 30–34.
- Tiana, R. A., 2013, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada.
- Tinelli, M., Bond, C., Blenkinsopp, A., Jaffray, M., Watson, M., & Hannaford, P., 2007, Patient Evaluation of A Community Pharmacy Medications Management Service. *The Annals of Pharmacotherapy*, **41** (12), 1962–1970.
- Tjiptono, F., 2020, *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*, Cetakan 1, 1–518, Andi Publishers, Yogyakarta.
- Weisman, C. S., Rich, D. E., Rogers, J., Crawford, K. G., Grayson, C. E., & Henderson, J. T., 2000, Gender and Patient Satisfaction with Primary Care: Tuning in to Women in Quality Measurement, *Journal of Women's Health and Gender-Based Medicine*, **9** (6), 657–665.
- WHO., 2023, Quality Of Care. In *World Health Organization Switexerland*.
- Wibowo, B. S., & Mulyanti, D., 2023, Analisis Pelayanan Kualitas Apotek Franchise Terhadap Kepuasan Pelanggan: *Studi Literature*, *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, **1** (2), 74–81.
- Woods, S. E., & Heidari, Z., 2003, The Influence of Gender on Patient Satisfaction, *The Journal of Gender-Specific Medicine: The Official Journal of the Partnership for Women's Health at Columbia*, **6** (4), 30–35.



- Yan Kurniawan, K., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai, *Skripsi*, Program Studi Farmasi, Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S., 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, **6** (1), 39–48.
- Zulkarnain, A., Kristina, S., & Saraswati, M., 2018, Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia, *Value in Health*, **10** (2), 40–48.