

DAFTAR PUSTAKA

- Alanazi, A. S., Shah, S., & Abbas, G. (2023). *Assessing patient satisfaction with community pharmacy services: A large regional study at Punjab, Pakistan. Patient Preference and Adherence*, 17, 13-22. <https://doi.org/10.2147/PPA.S389053>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2020). *Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7.
- Ardiana, L., & Trisnowati, J. (2018). Pengaruh *tangibles, responsiveness, empathy* dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 16(2), 42-48.
- Athiyah, U., Rahem, A., Setiawan, C. D., & Hermansyah, A. (2021). *Role of pharmacist in providing drug information and education for patients with chronic diseases during transition of care. Pharmacy Education*, 21(1), 123-130.
- Aulia, R., Adhani, R., & Taufiqurrahman, I. H. (2017). Terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer. *Jurnal Kedokteran Gigi*, 11(1), 95-100. <http://ppip.unlam.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608/2266>
- Aziz, A. N., Rahman, A., & Zulkifli, N. (2019). *Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. PLOS ONE*, 14(10), e0241082. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Basheti, I., Qunaibi, E., & Hamadi, S. (2020). *Outpatients satisfaction and perceptions toward pharmaceutical services in public and private hospitals. Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00247-6>
- Bella, J., Ogotan, M., & Londa, V. (2019). Aspek *tangible* pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Pembantu di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(67), 1-10.
- Bestari, A., et al. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 1(1), 37-49.
- Brink, H., 2009. *Fundamental of Research Methodology for Health Care Professionals*, Juta Press.

- Departemen Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI. (2009). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dixon, D. D., & Worrell, F. C. (2016). *Formative and Summative Assessment in the Classroom. Theory into Practice*, 55(2), 153-159.
- Efriani, L., Dewi, K. L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan karakteristik sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 6(2), 94–98.
- Fang, Y., Yang, S., Jiang, M., & Han, Q. (2016). *Patient satisfaction with retail pharmacy services: A cross-sectional study in Eastern China. BMC Health Services Research*, 16, 82.
- Farianita, R. (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RS. TK III Bhakti Wira Tamtama Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Fitriarahmah, G., Peranginangin, J. M., & Keswara, Y. D. (2023). Hubungan pelayanan farmasi dengan kepatuhan pengobatan pasien penyakit paru obstruktif kronik (PPOK). *Media Pharmaceutica Indonesiana*, 5(2), 146–154.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 11(1), 102-115.
- Hermanto, B., & Kurniawan, A. (2020). Analisis Perilaku Kesehatan dan Akses Layanan Medis Berdasarkan Gender. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123-135.
- Hilmalia, R., Patimah, R., & Hendera. (2024). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Melia Banjarmasin. *Jurnal Komunitas Farmasi Nasional*, 4(1), 679-688.
- Hungu, A. (2016). *Gender atau jenis kelamin. Angewandte Chemie International Edition*, 43.
- Jalias, S., Arman, & Idris, F. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 1(1), 37-49.

- Juwita, D. A., Desri, N. Q. & Permatasari, D. (2023). *Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at a Hospital Outpatient Pharmacy in West Sumatra, Indonesia*. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 10(3), 324-330. <http://doi.org/10.20473/jfiki.v10i32023.324-330>
- Kim, J., Oh, S., & Lee, K. (2017). *Pharmacy service questionnaire: Development and validation in Korea*. *Journal of Pharmaceutical Research*, 10(2), 122-130.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11th edition F. editor: Pearson Education, Inc.
- Kristina, S. A., 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.
- Kurniawati, D., Suryani, T., & Handayani, R. (2020). "Hubungan Antara Konseling Kefarmasian dengan Kepatuhan Pasien dalam Pengobatan." *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 12(1), 45-52.
- Lemeshow, S., Hosmer Jr, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. 1990. *Adequacy Of Sample Size In Health Studies*. New York: World Health Organization.
- Manurung, T. (2020). Pengaruh kehandalan pelayanan terhadap kepuasan pasien di apotek. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(3), 22-30.
- Marshall, G. N., & Hays, R. D. (2018). *The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)*. RAND Corporation Publication.
- Meyer, A. M., Donnelly, J. L., & Sutherland, D. A. (2019). *Professionalism in pharmacy practice: Communication as a cornerstone of patient care*. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 41(2), 231-239. <https://doi.org/10.1007/s11096-019-00889-w>
- Megawati, F., & Antari, N. P. U. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2), 115-119.
- 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), 45-53.
- Najjar, T., Yasein, N., & Ghosh, A. (2021). *Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers*. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06496-3>

- Naimah, A. (2020) Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Terhadap Peran Apoteker di Puskesmas Mlati II. Universitas Islam Indonesia.
- Neswita, E., Laia, M., Ardilla, H. Y., Nurkholifah, S., Ginting, A. S., Lubis, A. A., & Yunus, M. (2023). Pengaruh konseling obat terhadap kepatuhan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Adam Malik menggunakan metode pill count. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 5(1), 342–348.
- Notoatmodjo, S. (2014). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oroh, et al. 2014. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Permenkes RI No. 73. (2016). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian.
- Pratama, H. (2022). Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat Berpenghasilan Rendah. *Jurnal Kesehatan Publik Indonesia*, 16(4), 112-125.
- Pratama, R. A., Suhartono, D., & Wiranto, B. (2019). Karakteristik Responden Generasi Milenial dalam Studi Survei Nasional. *Jurnal Penelitian Sosial dan Demografis*, 12(2), 45-62.
- Pratiwi, D., & Widiastuti, E. (2022). Peran Gender dalam Pengambilan Keputusan Kesehatan Keluarga. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 10(1), 45-57.
- Purwadi, A. G., Sulistiadi, W., & Asyary, A. (2019). *Understanding implementation of patient safety goals framework at inpatient unit of Ciracas General Hospital, Indonesia*. *E3S Web of Conferences*, 125, 1-5. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/201912517003>
- Puspita, D.S., & Latifah, E. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 78-85.
- Rahman, A., Setiawan, D., & Widodo, Y. (2019). *Gender differences in pharmaceutical care satisfaction: A cross-sectional study in Indonesian community pharmacies*. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 27(4), 475-483.
- Rahman, A. B. P., Munandar, S. A., Fitriani, A., Karlina, Y., & Yumriani, Y. (2022). Pengertian pendidikan, ilmu pendidikan dan unsur-unsur pendidikan. Al

Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam, 2(1), 1-8.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/alurwatul>

- Rahmawati, F., Handayani, A., & Prasetyo, A. (2021). Analisis preferensi konsumen terhadap pemilihan apotek waralaba dan independen di wilayah perkotaan. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 45–52.
- Rizqi, A. W. M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. In Skripsi.
- Rovers, J., Fretheim, A., Tsuyuki, R. T., Bolen, S., & Poje, K. (2016). *Community pharmacist-led interventions for diabetes mellitus: A systematic review and meta-analysis. Journal of the American Pharmacists Association*, 56(6), 637-646.
- Saibi, Y. B. (2015). Peran apoteker komunitas dalam peningkatan derajat kesehatan Indonesia. *Jurnal Media Ilmu*, 12(1), 128-137.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Saputra, D., Kurniawati, A., & Rahayu, T. (2019). Perbandingan implementasi standar pelayanan kefarmasian di apotek waralaba dan perorangan di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 17(1), 23–31.
- Sari, A. P., Sudirman, I., & Ernawati, D. K. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 8(4), 301-312.
- Sari, E. P., & Widodo, H. (2022). Analisis Komposisi dan Partisipasi Generasi Z dalam Riset Akademik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kebijakan*, 15(3), 78-95.
- Sari, P., Wulandari, R., & Handayani, S. (2021). Karakteristik Pasien di Apotek Kota Bandung: Studi Komposisi dan Perilaku Kesehatan. *Jurnal Farmasi Klinik*, 8(3), 201-215.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiawan, R., Pranata, S., & Anggraeni, W. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(1), 45-57.
- Singh, M., & Ahuja, S. (2021). *Enhancing pharmacist-patient communication: A focus on counseling practices. Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(3), 502-508. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.06.021>.

- Sudirman, A., Rahmawati, T., & Kurniawan, B. (2021). Analisis Demografis dan Pemanfaatan Layanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 45-56.
- Supriadi, S., Defirson, D., & Brata, A. (2022). Pengaruh kehadiran apoteker terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dalam Kota Jambi. *Jurnal Bahana Kesehatan Masyarakat (Bahana of Journal Public Health)*, 6(2), 67-73. <https://doi.org/10.35910/jbkm.v6i2.591>
- Suskie, L. (2018). *Assessing student learning: A common sense guide*. John Wiley & Sons.
- Thomas, R., et al. (2018). *State approaches to therapeutic interchange in community pharmacy settings: Legislative and regulatory authority*. *Journal of Managed Care & Specialty Pharmacy*, 24(12), 1260-1266. <https://doi.org/10.18553/jmcp.2018.24.12.1260>
- Utami, S. A., & Choliso, Z. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmac: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2).
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 100-110.
- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (2019). *Defining and measuring patient satisfaction with medical care*. *Evaluation and Program Planning*, 6(3), 247-263.
- Wulandari, P., & Pratiwi, H. (2020). Pola Perilaku Kesehatan Generasi Muda: Studi Komparatif di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Kesehatan Populasi*, 8(1), 22-33.
- Wiltshire, A. H. (2016). *The meanings of work in a public work scheme in South Africa*. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36(1/2), 119–135. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2015-0014>
- World Health Organization. (2019). *The legal and regulatory framework for community pharmacies in the WHO European Region*. WHO Regional Office for Europe.