

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Apriani, L., Setyawati, H., Anindita, P. R., & Pramita, A. A. (2023). Waiting Time of Prescription Services of Outpatients at FA-MITRA Warukulon Inpatient Primary Clinic. *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian dan Gizi*, 2(2), 56–64. <https://doi.org/10.54445/PHARMADEMICA.V2I2.26>
- Battiling, F., Uly, N., Muttaqien Al-Maidin, A. R., & Zamli. (2024). Relationship Between Patient Satisfaction and Pharmaceutical Services at Scholoo Keyen Regional Hospital 2024. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(8), 2128–2133. <https://doi.org/10.56338/MPPKI.V7I8.5850>
- Bharata, A., Diana, S., Anggreni, D., & Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto, S. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap saat Post Pandemi COVID-19. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 227–237. <https://doi.org/10.31539/JOTING.V5I1.5263>
- Buenita, Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 196–208. <https://doi.org/10.31539/JKA.V5I2.7972>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute.
- Diana, K., Kumala, A., Nurlin, N., & Tandah, M. R. (2020). Evaluasi Penggunaan Obat berdasarkan Indikator Peresepan dan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Tora Belo. *JURNAL FARMASI DAN ILMU KEFARMASIAN INDONESIA*, 7(1SI), 13–19. <https://doi.org/10.20473/JFIKI.V7I1SI2020.13-19>
- Dolok Seribu, N., Harahap, J., & Syamsul, D. (2022). The Influence of Quality of Pharmaceutical Installation Services on Satisfaction of BPJS Outboard Patients in General Hospital dr. GL Tobing Tanjung Morawa. *Science Midwifery*, 10, 2487–2496. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i3.694>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Ilmu Group. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya) Edisi Revisi*. Gava Media.
- Idris, S. N. L., Sabilu, Y., & Yuniar, N. (2025). The Influence of Pharmaceutical Service Quality on Outpatient Satisfaction Levels at The Regional General Hospital of Central Buton Regency in 2024. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 25, 1165–1175. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.25.1.0156>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- In Wahyuni, K., Anshari, R., Hartatik, N., Fevi Aristia, B., & Zainuddin Fickri Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Anwar Medika, D. (2021). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. *Health Sciences and Pharmacy Journal, ISSN(1)*, 24–31. <https://doi.org/10.32504/hspj.v%vi%i.311>
- Juniartini, Oetari, & Wijayanti, T. (2024). The Relationship of Quality of Pharmacy Services to Satisfaction Regular Outpatient Patients in the Hospital Pharmacy Installation Dr. Moewardi Surakarta with SWOT Analysis. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 4(8), 1168–1178. <https://doi.org/10.55927/MUDIMA.V4I8.10519>
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Dalam *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kemenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Dalam *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Khotimah, K., Pelayanan, K., Kualitas, P., Farmasi, P., Kepuasan, T., Rawat, P., Di, J., Hermina, R. S., Malang, T., Ningsih, R., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Bangsa, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Hermina Tangkubanprahu Malang: Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Hermina Tangkubanprahu Malang. *PROFESSIONAL HEALTH JOURNAL*, 5(2), 690–700. <https://doi.org/10.54832/PHJ.V5I2.755>
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., Tan, C. Tiong., Ang, S. Hoon., & Leong, S. Meng. (2018). *Marketing management : an Asian perspective*. Pearson Education Limited.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/1/Metode%20Penelitian%20Kuantitatif%20%28Panduan%20Praktis%20Merencanakan%2C%20Melaksa.pdf>
- Mildayanti, Pratiwi, Y., Putri Pratitis, M., & Fatmawati, H. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Vaksinasi COVID-19 terhadap Kesadaran

- Masyarakat di Des Semirejo Kecamatan Gembong Kabupaten Pati. *Cendekia Journal of Pharmacy*, 7(1), 79–88. <https://doi.org/10.31596/CJP.V7I1.223>
- Nurwahida, N., Azizah, R. N., Zulkarnain, I., & Mirawati, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali. *As-Syifaa Jurnal Farmasi*, 15(1), 1–10. <https://jurnal.farmasi.umi.ac.id/index.php/as-syifaa/article/view/924>
- Oktavia, F., Astuti, V. S., & Busthomi, Ach. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Mohamah Saleh Kota Probolinggo. *Publicio, Jurnal Ilmiah Politik Kebijakan, dan Ilmu Sosial*, 5(2), 113–122. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30595/pharmacy>
- Palongko, S. O. S., Naid, T., & Mirawati, M. (2024). Analisis Hubungan Tingkat Kepuasa Pasien dengan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), 7290–7303. <https://doi.org/10.31004/PREPOTIF.V8I3.38963>
- Pemerintah Kota Magelang. (2024a). *Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan per Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang*. <https://datago.magelangkota.go.id/frontend/item-dda/index?item=532>
- Pemerintah Kota Magelang. (2024b). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2022*. [https://ppid.rsudtidar.site/admin/konten/files/informasisertamerta/1170052115\\_LAPORAN%20SKM%202023\\_20160208\\_020200\\_126931.pdf](https://ppid.rsudtidar.site/admin/konten/files/informasisertamerta/1170052115_LAPORAN%20SKM%202023_20160208_020200_126931.pdf)
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*, 2(2), 90–101. <https://doi.org/10.26858/PRD.V2I2.33322>
- Reinikainen, J., Tolonen, H., Borodulin, K., Härkänen, T., Jousilahti, P., Karvanen, J., Koskinen, S., Kuulasmaa, K., Männistö, S., Rissanen, H., & Vartiainen, E. (2018). Participation rates by educational levels have diverged during 25 years in Finnish health examination surveys. *European Journal of Public Health*, 28(2), 237–243. <https://doi.org/10.1093/EURPUB/CKX151>
- RSUD Tidar Kota Magelang. (2022). *Laporan Hasil Survey IKM RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021*. <http://rsudtidar.magelangkota.go.id/?s=indeks+kepuasan#>

- Saragih, S. B. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud*.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek Tangibles (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 749–762. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/852>
- Sitompul, F. Y., Nasution, W., Ginting, C. N., & Girsang, E. (2021). Analysis of an Effect Quality Pharmaceutical Services on the Satisfaction of Patients in Royal Prima Public Hospital Medan. *International Journal of Research and Review (ijrrjournal.com)*, 8, 1.
- Sudirman, Yuniarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). *Mutu Pelayanan Kesehatan* (A. Yani, Ed.). Ara Digital Mandiri. [www.aradigitalmandiri.com](http://www.aradigitalmandiri.com)
- Susanto, F. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 18(1), 10–20. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>
- Tarigan, J., Nadapdap, T. P., Syamsul, D., & Tarigan, A. M. (2023). Analysis of Service Quality in Pharmaceutical Installations on Outpatient Patient Satisfaction. *Journal La Medihealtico*, 4, 42–55. <https://doi.org/10.37899/journalmedihealtico.v4i1.820>
- WHO. (2020). *Basic Documents Forty-Ninth Edition*. <http://apps.who.int/bookorders>.