

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.
- Anggaraeni, N. M. 2021. *Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara* (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 1(2), 225-234
- Anief, M, 2000, *Farmasetika*, 2000, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Anjayati, S. 2021. Review Artikel: *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual*. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38.
- C.N. Krishna Naik, Swapna Bhargavi Gantasala dan Gantasala V. Prabhakar. 2010. *“Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing”*. *European Journal of Social Sciences* – Vol 16, No. 2.
- Departemen Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5*. Jakarta: Depkes RI, p441-448.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fristiohady, A., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL: Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction at Puskesmas Puuwatu Kendari City*. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6-12.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hardani. Ustiaty, J. A. H. 2017. *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April).
- Hermanto, 2016, *Pengukuran Nilai Overall Equipment Effectiveness pada divisi painting di PT. AIM*, *Jurnal Metris*, 17 (2016): 97-106.
- Hermanto, Dadang. 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Ifmaily, I. (2006). *Analisis pengaruh persepsi layanan farmasi pasien unit rawat jalan terhadap minat beli obat ulang di instalasi farmasi RSI*. Ibnu Sina

tahun 2006 (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

- Ihsan, S., Nuralifah and Jabar, A., 2021, *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari*, Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, 8(2): 4-5.
- Irine. 2009. *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang*. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Irfan Risnanda, 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarnasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu*.
- Jayanti, R. D. 2015. *Pengaruh Harga dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian secara Online* (Studi Kasus pada Harapan Maulina Hijab Jombang). Ejournal Stie Dewantara, Volume. 10, Nomor. 1, (hlm.13-27).
- Khabbah, M., Rusli, R., and Syah, W., 2017, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sempaja Samarinda*, Jurnal Farmasi, 2(1): 165-172.
- Kemenkes. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes (Kementerian kesehatan). 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1475. Jakarta: Kemenkes RI
- Kotler, Philip 2006. *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- , 2005, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 3*, Penerbit indeks.
- Lawan, K., Romeo, P., and Sirait, R., 2022, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang*, Jurnal Media Kesehatan Masyarakat, 4(1): 82-88.
- Lestari, D., dan Ika, N., 2019, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang*, Jurnal Kefarmasian Indonesia, 3(1): 33.
- Librianty, N. 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017*. PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat, 1(2), 10–17.

Mayefis, D., Halim, A., dan Halim, R. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek X Kota Padang*. Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia, 13(2), 201–204.

Megasari, E., and Victoria, 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri*, Jurnal Farmasi, 5(1): 45-47.

Notoatmodjo, S. 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.

—————, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam.2011. *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*.Jakarta : Salemba Medika.

Oktaviana, D. S., 2019, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Upt Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur*, Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, Medan.

Panaungi, A. N. 2020. *Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep*. Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology, 5(1), 1-6.

Panjaitan, M. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja*. Jurnal Manajemen Vol 3. No. 2, p. 1-5.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.

PerMenKes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.

Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit*.Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Permenkes., 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta Departemen Kesehatan RI.

Pohan, I.S., 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.

—————, 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.

- Prabandari, S., 2020, *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang*, Jurnal Media Farmasi, 10(2): 3.
- Prihandiwati, E., Muhajir, R., and Alfian, R., 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian*, Journal of Current Pharmaceutical Sciences, 1(2): 63-68.
- Rahayu, R. M., dan Siswani, S. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up Di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019*. Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS), 4(1), 47–57.
- 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*. Indonesian Journal On Medical Science, 3(1).
- Rakhmawati, E., dan Bismantara, L., 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri*, Jurnal Media Farmasi, 5(2): 49-54.
- Rizqi, A. W. M., 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*, Disertasi, Program Pascasarjana Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Salim, H., dan Ardilla, N. R. 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang* Media Farmasi, 14(1), 51-58.
- Salim. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Satrianegara, M. Fais. 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika, Dasar Dasar Manajemen. Yayasan Trisakti.
- Stevani, H., Putri, A. N., dan Side, S. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Media Farmasi, XIV(1), 1–7.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan*. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit), 6(1), 9-15.
- Yuswantina, R., Syahariesti, N., and Rahmawati, N.R., 2020, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang*, Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product, 3(2): 59–67.