

DAFTAR PUSTAKA

- Akri, Y.J. (2024) ‘Analisis Pelayanan Bidang Farmasi Menggunakan Indikator Layanan Berbasis Who: Tinjauan Sistematis’, *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1).
- Al Amin, M. And 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).
- Amin, N.F., Garancang, S. And Abunawas, K. (2023) ‘Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian’, *Jurnal Kajian Islam Komtemporer*, 14(1).
- Amrullah, H., Satibi, S. And Fudholi, A. (2020) ‘Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi Di Kabupaten Ogan Komering Ilir’, *Majalah Farmaseutik*, 16(2), P. 193. Available At: <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>.
- Apriyanto, D. (2016) ‘Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat’, *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(02), Pp. 121–136.
- Arini, H.D. And Kusumayadi, I.W.A.G. (2023) ‘Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Li Denpasar Selatan’, *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), Pp. 30–41. Available At: <https://doi.org/10.62857/ahp.v5i1.139>.
- Arpan, A., Santi, R. And Fadilah, E. (2017) ‘Analisis Kualitas Layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (Passion) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)’, *Jurnal Sistem Informasi (Jusifo)*, 3(2).
- Aryani, R. (2022) ‘Presepsi Pasien Tentang peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Pusat Kesehatan Masyarakat’, *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(1).
- Aryanti, D.A., Kumala, S. And Ramadaniati, U.H. (2024) ‘Dampak Konseling Apoteker, Ketersediaan Obat, Dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Pelayanan Dan Loyalitas Pasien’, *Ners*, 8(1), Pp. 67–177.
- Budi Darma (2021) *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Daruhadi, G. And Sopiati, P. (2024) ‘Pengumpulan Data Penelitian’, *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5).

- Darwin, M. *Et Al.* (2021) *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Edited By Toman Sony Tambunan. Media Sains Indonesia Dan Penulis. Available At: <https://www.researchgate.net/publication/354059356>.
- Djaali, H. And Muljono, P. (2008) *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. Available At: www.penerbitbukumurah.com.
- Dwi Jayanti Penulis, N. And Purwanti, S. (2017) ‘Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) At Legend Premium Coffee Yogyakarta’, *Jurnal Pendidikan Teknik Boga* [Preprint].
- Efriani, L., Dewi, K.L. And Marfuati, S. (2022) ‘Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Kabupaten Cirebon’, *Borneo Journal Of Pharmascientech*, 06(02).
- Faridah, I., Alfianti, Y. And Basri, M.H. (2020) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Perik Jayat Tahun 2020’, *Jurnal Kesehatan*, 9(2). Available At: <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>.
- Fatihudin, Dr.D.S.E., M.Si. And Firmansyah, Dr.M.A.S.E. ,M. M. (2019) *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish Publisher.
- Genarsih, T. And Tisngati, U. (2024) *Belajar Statistika: Konsep Dasar Dan Pengantar Statistika Penelitian*. Zahir Publishing.
- Halim, F. *Et Al.* (2021) *Manajemen Pemasaran Jas*. 1st Edn. Edited By Ronal Watrianthos. Yayasan Kita Menulis.
- Handayani, S. (2016) ‘The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers’, *Profesi*, 14(1).
- Hariyani And Dhaan Farid Al M (2022) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung Pada Bulan Maret Tahun 2021’, *Jurnal Pharma Bhakta*, 2(1).
- Harminto, Fipiana, I.W. And Lusua, V. (2021) ‘Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum Di Klinik Cipinang Jakarta Dengan Metode Servqual’, *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 9(2), Pp. 102–111.
- Idris, V. And Ahmad, I. (2024) ‘Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Pelayanan kesehatan Di Puskesmas’, *Jurnal Riseta Soshum*, 2024(1), Pp. 5–13. Available At: www.jrs.b-creta.com.
- Imbalo S. Pohan (2020) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Semarang: Egc.

- Imron, I. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Padda Cv. Meubele Berkah Pangerang', *Ijse - Indonesia Journal On Software Engineering*, 5(1), Pp. 19–28.
- Irfanuddin (2019) *Cara Sistematis Berlatih Meneliti Merangkai Sistematisa Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan*. Niaga Swadaya.
- Istijanto (2021) *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Karyawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Istiqomah, F.N. And Satibi (2012) 'Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker', *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Jmpf)*, Pp. 127–132.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A. And Neyland, J.S.C. (2012) 'Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara'.
- Juwita, D.A., Arifin, H. And Perdana, J. (2019) *Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. M. Djamil Padang, Jurnal Farmasi Higea*.
- Karunia, M. Et Al. (2022) 'Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien', *Journal Complementary Of Health (Jcohealth)*, 2, Pp. 63–66. Available At: <https://doi.org/10.36086/Jch.V2i1>.
- Lapau, B.Prof.Dr. Dr. M. (2015) *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi (Edisi Revisi)*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Magdalena, M. Et Al. (2013) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Rumah Sakit Xyz', *Jurnal Teknik Industri Ft Usu*, 3(2), Pp. 31–37.
- Mahendro, U.J., Ningsih, D. And Handayani, S.R. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri', *Journal Of Islamic Pharmacy*, 7(2), Pp. 86–93. Available At: <https://doi.org/10.18860/Jip.V7i2.17455>.
- Mane, M.O., Juahaepa And Anggriani, D. (2018) 'Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas (Studi Di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara)', *Jurnal Neo Societa*, 3(1).
- Marlina, L. (2022) *Perbedaan Kepuasan Pelayanan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Pada Mahasiswa Di Tinjau Dari Jenis Kelamin*.

- Maryam And Christiany, M. (2022) 'Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Citra Delima : Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2). Available At: <https://doi.org/10.33862/Citradelima>.
- Mentang, J.J., Rumayar, A.A. And Kolibu, F.K. (2018) 'Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon', *Jurnal Kesmas*, 7(5).
- Muhammad, D., Almasyhuri And Setiani, A. (2020) 'Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi', *Jurnal Ilmiah Terapan Universitas Jambi*, 4(2).
- Mulyanto, J., Kringos, D.S. And Kunst, A.E. (2019) 'Socioeconomic Inequalities In Healthcare Utilisation In Indonesia: A Comprehensive Survey-Based Overview', *Bmj Open*. Bmj Publishing Group. Available At: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026164>.
- Nabila, A.Y.A.P., Agustina, R. And Rouchmana, S. (2024) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Samarinda Medika Citra Kota Samarinda', *Prosiding Seminar Safana 2024* [Preprint].
- Nagara, A.Y. Et Al. (2020) *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Pada "Cafe Xyz)*, *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D. And Aliyah. Siti (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal Of Pharmacy*, 1(1), Pp. 22–26.
- Nugraha, L. And Harsono, A. (2015) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpps Lia Martadinata Kota Bandung *', *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Januari* [Preprint].
- Nugraha, L., Yuniar And Harsono, A. (2015) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpps Lia Martadinata Kota Bandung', *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Januari*, 03(01).
- Nur, M.A. And Saihu, M. (2024) 'Pengolahan Data', *Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 2(11), Pp. 163–175.

- Nurchayani, D. And Kartikaningrum, V. (2020) 'Analisis Mutu Pelayanan Petugas Farmasi Dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Santa Clara Madiun Tahun 2019', *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1).
- Nurmiwiyati *Et Al.* (2020) 'Pengaruh Ketersediaan Obat Dan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Pku Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang)', *Jurnal Surya Medika*, 6(1), Pp. 32–38.
- Nurul Hidayah *Et Al.* (2023) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai', *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 9.
- Permenkes No. 30 (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022*. Available At: [Www.Peraturan.Go.Id](http://www.peraturan.go.id).
- Permenkes Nomor 19 (2024) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Permenkes Nomor 26 Perubahan Permenkes Nomor 74 (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.
- Permenkes Nomor 72 (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Permenkes Nomor 73 (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
- Pramono, A. And Setiawan, A.I. (2024) *Eksplorasi Design Thinking Dalam Pengembangan Ui Prototyping*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Prawiyogi, A.G. *Et Al.* (2021) 'Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar', *Jurnal Basicedu*, 5(1), Pp. 446–452. Available At: <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>.
- Prihandiwati, E. *Et Al.* (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian', *Jurnal Of Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2).
- Pristianty, L., Fransiska, H.A. And Titani, M. (2021) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)', *Majalah Farmasetika*, 6(1), Pp. 88–95.

- Putri Maulidiah, E. And Budiantono, B. (2023) 'Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan', 2(3).
- Raising, R. And Erikania, S. (2019) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek', *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1).
- Ratnasari, S. And Suleeman, J. (2017) 'Perbedaan Regulasi Emosi Perempuan Dan Laki-Laki Di Perguruan Tinggi', *Jurnal Psikologi Sosial*, 15(1). Available At: <https://doi.org/10.7454/jps.2017.4>.
- Riana, E., Gunawan, E. And Bakrie, N.F. (2022) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sentani Dan Puskesmas Waena, Provinsi Papua', *Jurnal Biologi Papua*, 14(1), Pp. 56–64. Available At: <https://doi.org/10.31957/jbp.1356>.
- Riyanto, K.M.A. (2022) *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan Dilengkapi Contoh Kuesioner Dan Laporan Penelitian*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rosita, E., Hidayat, W. And Yuliani, W. (2021) 'Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial', *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), P. 279. Available At: <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.
- Rusdianah, E. (2017) 'Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit', 7(1).
- Sari, C.P. (2018) 'Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Minat Membaca Siswa Kelas Iv Factors That Cause Low Reading Interest Of 4 Th Grade Students', *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar Edisi*, 32(3), Pp. 128–137.
- Siti, R.N.C.H. And Setiawardani, M. (2017) 'Service Quality Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2).
- Sriwijaya, A.R., Azizah, M. And Aprilyani, P.I. (2022) 'Gambaran Pelayanan Kefarmasian Dan Waktu Tunggu Serta Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Sumpah Pemuda Dan Apotek Taka', *Jurnal Ilmiah Bhakti Farmasi*, 7(1), Pp. 7–16.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukanto, H. (2017) *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*.
- Suprihathin, A.S. (2025) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong', *Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 3(3), Pp. 191–9. Available At: <https://doi.org/10.61132/obat.v3i3.1305>.

- Supriyatna, A. And Maria, V. (2017) 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DjP Online Pelaporan Spt Pajak'.
- Sutrisnawati, N.K.A.B. *Et Al.* (2023) 'Pengaruh Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Serta Faktor Pengganggu Di Padangsembian, Bali', *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal Of Management And Pharmacy Practice)*, 13(4). Available At: <https://doi.org/10.22146/jmpf.84766>.
- Tatara, J.S.D., Citraningtyas, G. And Jayanto, I. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung', *Jurnal Lentera Farma*, 2(1), Pp. 48–57.
- Triwibowo, S., Rukmi, H.S. And Harsono, A. (2014) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Serqual)', *Jurnal Teknik Industri Itenas*, 02(01).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia* (1998) *Dpr Ri*. Indonesia: Jakarta. Available At: www.bphn.go.id.
- Utami, Y.T. (2018) *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta, Infokes*.
- Uu Ri Nomor 17 (2023) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Vanchapo, A.R.S.Kep., M.Mk. And Magfiroh, S.K. (2022) *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia. Available At: <https://doi.org/https://penerbittatamutiarahidupindonesia.com/>.
- Vernawaty *Et Al.* (2017) 'Pharmaceutical Staffing Needs Analysis In The Pharmacy Installation Of Grha Permata Ibu Hospital Depok 2016', *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 7(2).
- Wulandari, R.D. *Et Al.* (2022) 'Hospital Utilization In Indonesia In 2018: Do Urban–Rural Disparities Exist?', *Bmc Health Services Research*, 22(1). Available At: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07896-5>.
- Wulandari, R.D. *Et Al.* (2023) 'Regional Differences In Primary Healthcare Utilization In Java Region—Indonesia', *Plos One*, 18(3 March). Available At: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0283709>.
- Yam, J.H. And Taufik, R. (2021) 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), Pp. 96–102. Available At: <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>.

- Yonisa Kurniawan, R. *Et Al.* (2017) 'Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible: Still Can Satisfy The Customer?', *International Journal Of Business And Management Invention*, 6(3), Pp. 68–75. Available At: Www.Ijbmi.Org.
- Yonrizon, Y. (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek X Di Bukittinggi', *Propaganda*, 4(2), Pp. 65–71. Available At: <https://doi.org/10.37010/Prop.V4i2.1618>.
- Yulanda, Z., Mutmainah, S.S. And Pasha, E.Y.M. (2024) 'Hubungan Karakteristik Pasien Bpjs Kesehatan Dan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Purwakarta', *Indonesian Journal Of Clinical Pharmacy*, 13(1), Pp. 23–32. Available At: <https://doi.org/10.15416/Ijcp.2024.13.1.24>.
- Yuliani, N.N. *Et Al.* (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasienterhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018', *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), Pp. 41–52.