

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, 2013. Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Donggala: *Jurnal E-Jurnal Katalogis*, Vol 11(2), 76-86
- Anief, M. 2006. *Manajemen farmasi Edisi VI*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Anonim, 2016, peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016, tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek, departemen Kesehatan, Jakarta.
- Arifunto, S. 2013. *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Biyanda, E. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*. Jawa Tengah.
- Budiaji, W. 2013. Skala Pengukuran dan Jumlah Responden Skala Likert (The Measure ment Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *IlmuPertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133.
- Danial, E. dan Nana, W. 2009. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Dianita, P. S., dan Lathifah, E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 3(2), 19-23.

- Fandy, T. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Kotler, P., dan Keller. K. L. 2005. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta
- Kotler, P., dan Keller. K.L. 2009, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2, Edisi 12*. PT Gelora Aksara Pratama: Jakarta.
- Kurniawan, W. K. , dan Chaib, L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik, Graha Ilmu, Yogyakarta*.
- Lestari, S. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi farmasi rumah sakit islam siti khadijah. Skripsi Universitas IslamNegeriRaden Fatma Palembang*.
- Lolo, W. A. 2020. *Farmasi Komunitas*. Jateng: Lakeisha.
- Muharni, S., Aryani, F. dan Mizanni, M. 2015, *Profile of Drug Information Given By Pharmacist Staff On Self Medication At The Pharmacy Located at Tampan, Pekanbaru-Indonesia, Jurnal Sains Farmasi & Klinis,2(1)*.
- Nursalam, 2011. *Pengertian kepuasan*. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2021. *Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017. *Tentang Apotek*. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Rahmawati, I. N., dan Wahyu ningsih, S. S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Farmaceutical Services Factor In Increasing Patient Satisfaction In HealthCare. *IJMS-Indonesian Journal on Medical Science*, 3(