

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D., Mardiaty, N., Muslimah, S., & Husni, R. (2018). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan*. Kabupaten Banjar: Puskesmas Karang Intan.
- Akhmad, A. D., Dirga, D., Mukaromah, S., Adliani, N., & Sukrasno, S. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati Vol 2 No 1*.
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II negara. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik, Vol 1. Issue 2*, 225-234.
- Araujo, E. B. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan, Vol 2(2)*, 29-39.
- Bandu, M. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Makassar: Universitas Hasanudin.
- Ferdiansyah, M. I. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Mejasem*. Jawa Tengah: Politeknik Harapan Bersama.
- Isabella, N. A. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian di Klinik Az-Zahra Lebaksiu*. Tegal: Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode Servqual dan Importance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi, Vol 21(3)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kurniasari, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bogor. *Jurnal Widya Cipta, Vol 3(1)*, 129-134.
- Lee, H. J. (2020). A Study on the Effect of Business Service Quality on Satisfaction, Commitment, Performance, and Loyalty at a Private University. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439-453.

- Lestari, T. S. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pembeli Tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berkah Sehat Sulang Mejasem Timur*. Tegal: Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Mahmoud, A. L., Alsamydai, J., Basim, A., & Baqer, M. (2018). Measuring Patient Satisfaction of the Quality of Health. *Alzaytoonah University of Jordan, College of Pharmacy, Amman, Jordan*.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). RTingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Jurnal Islamic Pharm*, 52-65.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novariyatiin, S., Ardhanay, S., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Jurnal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Medika.
- Nurdin, Ismail, & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pratiwi, R. D., & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan Komunikasi Teraupetik dan Cacing Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Journal Edudharma*, Vol 2(2), 1-22.
- Priyoto. (2017). *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Purba, A. D. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan*. Medan: Politeknik Kesehatan Kemenkes RI.
- Putri, V. (2018). *Tingkat Kepuasan Konsumen tentang Pelayanan di Apotek "X" di Kecamatan Sukun kota Malang*. Malang: Akademi Farmasi Putra Indonesia .
- Rahma, R. Y. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek K-24 Caruban*. Madiun: Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Rahman, A. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Yudha Swalayan . *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, vol 4, 2527-4864.

- Rahman, A., Andayani, W., S.M, &, & C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Bekasi. *Aktiva - Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 71-80.
- Rasdianah, N., & Uno, W. Z. (2022). Edukasi Penyimpanan dan Pembuangan Obat Rusak/Expire date dalam Keluarga. *Jurnal Pharmacare Society*, 27-34.
- Setiani, L. A., Almasyhuri, & M. N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, Vol 5(2), 264-274.
- Sibarani, H. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek K-24 Caruban*. Medan: Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
- Slack, N. J., Singh, G., Narayan, J., & & Sharma, S. (2020). Servant Leadership in the Public Sector: Employee Perspective. *Additional Contact Information Public Organization Review*, Vol 20, issue 4, No 2, 646.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, H., & & Dina, F. (2018). Pengaruh Faktor Usia, Jenis Kelamin, dan Pengetahuan Terhadap Swamedikasi Obat. *Viva Medika*, 2(15).
- Supardi, e. a. (2019). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*.
- Wirastuti, A., Noe, Y. A., & Rahmawati. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Apotek RSIA Ananda Trifa Kota Parepare. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, Vol 4(1), 7-14.
- Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama*. Semarang: Universitas Ngudi Waluyo.
-, Depkes, RI. (2009). *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia .

-, Depkes, RI. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian* . Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
-, Permenkes, RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
-, Permenkes, RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tetang Apotek*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.