

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal M., Rizvi F., Azad A., Rajput A., Khan A., Tariq N., 2014, Effect of Demographic Characteristics on Patients Satisfaction, *JPMI*, vol. 28, no.2, pp. 154-160.
- Abdulai A. M., Shamsudeen M., Osman A., 2018, Patient's Perceptions and Satisfaction with Outpatient Healthcare Services in a Public Healthcare Facility : Results from a Patient Exit Survey in Ghana, *Journal of Medicine and Medical Research*, vol.28, no.1, pp. 1-8.
- Alghurair S. A., Simpson, 2012, What Elements of The Patient-Pharmacist Relationship Are Associated With Patient Satisfaction, *Patient Preference and Adherence*, vol.6, pp. 663-676.
- Almajoel, A., 2014, Patient Satisfaction With Primary Health Care in Jubail City, *World Journal of Medical Sciences*, vol. 11, no.22, pp. 255-264.
- Alomi Y. A., 2016, Patient Satisfaction of Pharmaceutical Care of Primary Care Centers at Ministry of Health in Saudi Arabi, *Journal of Pharmacy Practice and Community Medicine*, vol.2, no.3, pp. 79-87.
- Arikunto, S. 2010, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arrosyid, H. M., 2014, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apoteker di Purwokerto, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Astuti D., 2017, Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas, *Higeia*, vol. 1, no. 3, pp. 65-72.
- Ayisha S., Waheed K. A., Shatha A., Lamis, Sarah, 2017, Antecedents of Patient's Trust in Pharmacists : Empirical Investigation in The United Arab Emirates, *International Journal of Pharmacy Service*, vol. 26, no.1, pp. 63-72.
- Azhar, D.N., 2017, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Pangandaran Kabupaten Pangandaran, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Baltaci, D., Ozgur, E., Handan A., Yasemin K., 2013, Association Between Sociodemographic Characteristics and Their Satisfaction in Botswana, *Original Research A Afr Fam. Pract*, vol. 53, no.2, pp. 170-175.
- Bamidele A.R., Hoque M.E, Van der H., 2011, Patient Satisfaction with The Quality of Care in a Primary Health Care Setting in Botswana, *Original Research A Afr Fam. Pract*, vol. 53, no.2, pp. 170-175.

- Barlow, J., 2010, *Branded Customer Service : The New Competitive Edge*, Berrett-Koehler Publishers.
- Bones M., Nunlee M., 2018, Uncertainty and Motivation to Seek Information from Pharmacy Automated Communications, *MDPI Journal Pharmacy*, vol.6, no.47, pp. 79-91.
- Bonnal L., Moinier, X., 2014, Elements of Pharmacy Service And Satisfaction : Patient Versus Consumer?, *The Journal of Applied Business Research*, vol.30, no.2, pp. 479-488.
- Budihargo, 2017, Profesionalisme Ditinjau Dari Faktor Demografis (Jenis Kelamin, Usia dan Tingkat Pendidikan) Pada Karyawan Tetap Administratif Universitas Muhammadiyah Purwokerto, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto.
- Chang Ching-Sheng, SuYueh, YiTing., 2013, Service Quality, Trust and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters, *BMC Health Service Research*, vol. 13, no.22, pp. 1-11.
- Chevalier, 2017, Investigating The Effectiveness of Communication Taking Place Between Hospital Pharmacist and Patients during Medication Counseling, *Thesis*, School of Pharmacy University of Queensland, Australia.
- Dahlan, M.S., 2011, *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS Edisi 5*, Salemba Medika, Jakarta.
- Deborah V. Kelly, Stephanie Y., 2014, Patient Attitudes Regarding The Role of The Pharmacist and Interest in Expanded Pharmacist Services, *CPJ/RPC*, vol. 147, no. 4, pp. 239-247.
- Dinas Kesehatan, 2018, *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2018*, Dinas Kesehatan, Banyumas.
- Dinas Kesehatan, 2017, *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2017*, Dinas Kesehatan, Banyumas.
- Dinas Kesehatan, 2016, *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2016*, Dinas Kesehatan, Banyumas.
- Duff Alstair, Gary, 2016, Using Motivational Interviewing To Improve Medicine Adherence, *The Pharmaceutical Journal*, vol. 296, no. 7889, pp. 1-13.

- Dwi A. S. U., Susanti, Anjar, M. K., 2013, Pengaruh Keberadaan Apoteker Terhadap Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kabupaten Banjarnegara, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto.
- Faridawaty L., Mandike G., Dwi, 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, *Jurnal Dunia Farmasi*, vol.3, no.2, pp. 52-60.
- Fei, C. M., 2018, Public Perception of The Role of Pharmacists and Willingness To Pay for Pharmacist-Provided Dispensing Services : A Cross Sectional Pilot Study in The State of Sabah, *Malaysian Journal of Pharmaceutical Sciences*, vl.16, no.1, pp.1-21.
- FIP, 2018, *Pharmacist Supporting Women and Responsible Use of Medicines*, The Hague, Netherlands : International Pharmaceutical Federation.
- Fitriyana R., Angel j. M., Jane., 2015, Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Garjani A., Rahbar M., Ghafourian, T., 2009, Relationship of Pharmacist Interaction With Patient Knowledge Of Dispensed Drugs And Patient Satisfaction, *Eastern Mediterranean Helath Journal*, vol. 15, no.4, pp. 934-943.
- George, D. dan Marley, 2003, *SPSS for Windows Step By Step : A Simple Guide Reference 11.0 Update*, Allyn and Bacon, Boston.
- Hayaza Y. T., 2013, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 2, no.2, pp. 1-13.
- Hassali, M. A., Saleem F., Verma A. K., Choy W. Y., Nour I., Asmani, M., 2018, Translation and Validation of Patient Satisfaction with Pharmacist Service Questionnaire (PSPSQ 2.0), *J Young Pharm*, vol. 10, no. 4, pp. 427-432.
- Hermawati Lia, 2015, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat, *Tesis*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Hurlock, 2001, *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan Edisi 5*, Erlangga, Jakarta.
- IAI dan APTFI, 2016, *Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.

- Ihsan, M., Ratna, K., Hananditia R., 2018, Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, vol. 3, no.2, pp. 59-64.
- Ismail A., 2018, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian Di Apotek Wilayah Samata, *Jurnal Farmasi*, vol.6, no.2, pp. 59-64.
- KBBI, 2019, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Online, Diakses pada tanggal 15 Desember 2019. Available at <https://kbbi.web.id/>,
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018, *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas*, Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Kedeputan Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan Kementerian PPN/Bappenas, Jakarta.
- Kholifah S., 2017, Hubungan Jarak Tempat Tinggal dan Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Kunjungan Masyarakat ke Puskesmas Gadingrejo, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Librianty, N., 2017, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 2, pp. 2623-1573.
- Lamia A. A., Nadia A., 2018, Gender Differences in Satisfaction with The Services Provided in Primary Health Care Centers (PHCC) : A Comparative Study, *The Malaysian Journal Nursing*, vol. 9, no.4, pp. 11-19.
- Lestari Tri, R., 2016, Analisis Ketersediaan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kota Mamuju Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2014, *Jurnal kajian*, vol. 21, no.1, pp. 75-88.
- Listiani, I., 2017, Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo, *Skripsi*, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Logen Yustina, Balqis, Darmawansyah., 2015, Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pemulung di TPA Tamangapa, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Lubis Nila D., Santi D., 2018, Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta, *Jurnal Farmasi Indonesia*, vol.15, no.1, pp. 79-87.

- Luz, Tatiana C. B., Maria E., Daniela S., Lucas B., 2016, Pharmaceutical Services in Primary Health Care : are pharmacists and users on The Same Page?, *Clencia & Saude Coletiva*, vol. 22, no. 8, pp. 2463-2474.
- Martinez N., Lopez C., Miriam A., Alicia M., 2018, Factors Associated with patient Satisfaction in an Outpatient Hospital Pharmacy, *Eur J Hosp Pharm*, vol. 25, pp. 183-188.
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Mulyana, 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Remaja Rasadakarya, Bandung.
- Nilaika, N., 2012, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Niven Neil, 2002, *Psikologi Kesehatan : Pengantar untuk Perawat & Profesional Kesehatan lain Alih Bahasa Agung Waluyo Cetakan Pertama*, EGC, Jakarta.
- Noreti, 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat, *Tesis*, Program Manajemen Universitas Terbuka, Jakarta.
- Notoarmodjo, S., 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam, 2011, *Manajemen Keperawatan Edisi 3*, Salemba Medika, Jakarta.
- Oktaviani, M. A., Hari B. N., 2014, Perbandingan Tingkat Konsistensi Normalitas Distribusi Metode Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors, Shapiro-Wilk dan Skewness-Kurtosis, *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, vol. 3, no. 2, pp. 127-135.
- Pohan, I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

- Policarpo, 2019, A New Model For Pharmacies? Insight from A Quantitative Study Regarding The Public's Perception, *BMC Health Services Research*, vol.19, no.186, pp. 1-11.
- Pratiwi, H., Nuryanti, Vitis V. F., Warsinah, Nia K., 2016, Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat, *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, vol. 4, no.1, pp. 10-15.
- Priyoto, 2014, *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Putri, M. A., 2015, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apoteker di Puskesmas Kabupaten Banyumas, *Tesis*, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto.
- Radito, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol.11, no.2, pp. 1-26.
- Ramadhani, F. W., 2019, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Purwokerto Utara II, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Robiyanto, Nurmainah, Krianus A., 2019, Keberadaan Tenaga Apoteker dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Pontianak, *Jurnal Sains Farmasi Klinis*, vol. 6, no.2, pp. 121-128.
- Ruditya A., Djazuly C., 2015, Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 3, no.2, pp. 108-117.
- Sakharkar, P. Mark B. Candis, M. Timothy C. dan Anandi V., 2014, Development and Validation of PSPSQ 2.0 Measuring Patient Satisfaction with Pharmacist Service, *Research in Social and Administrative Pharmacy*, pp. 1-12.
- Sangadji, E., Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi, Yogyakarta.
- Setiawan B. V., Ratna D., 2016, Beban Kerja Subyektif dan Obyektif Tenaga Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit, *Jurnal administrasi Kesehatan Indonesia*, vol.4, no.1, pp. 28-36.
- Sharif, A. Haque, N., Jomezai, S. Rahim, H., 2019, A Cross-sectional Assessment of Patient Satisfaction with Pharmacy Performance Attending a Public Healthcare Institute of Quetta City Pakistan, *Journal of Public Health*, pp. 1-8.
- Sugiarto, 2001, *Teknik Sampling*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Stefan, M. M., Redjeki, S., Susilo, W. H., 2014, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan, *Artikel Ilmiah*, Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sintcarolus, Jakarta.
- Stevani, Hendra., Ayu N. P., Syarifudin.,2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, *Media Farmasi*, vol. 15, no. 1, pp. 1-7.
- Syarifain, A., Rumayar, A., Mandagi, 2017, Hubungan Antara Pendidikan dan pendapatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Sario Kota Manado, *Jurnal Unsrat*, vol.6, no. 4, pp. 57-65.
- Sugiyono, 2011,*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Taufiq, 2017, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa, *Skripsi*, Akademi Farmasi Yamasi Makassar, Makassar.
- Tjiptono, Fandy., 2005,*Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Bayumedia, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2007, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, Andi, Yogyakarta.
- Utami Yeni, 2018, Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta, *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, vol.8, no.1, pp. 57-65.
- Yuagesti Yasyfa C., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Terhadap Pelayanan Home Pharmacy Care di Kabupaten Banyumas, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Wulandari R. A., 2018, Analisis Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien Terhadap Kinerja Layanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Prof.Dr. Margono Soekarjo Periode Maret 2018, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Yousef, A. A., Hawazen, 2019, Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services in Riyadh City Saudi Arabia, *International Journal of Pharmacy and Health Sciences*, vol. 2, no.1, pp. 32-38.
- Yusrizal, 2008, Pengujian Validasi konstruk Dengan Menggunakan Analisis Faktor, *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, vol. 5, no.1, pp. 73-92.