

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A.D., Satibi & Puspendari, D.A. 2015, 'Analisis Persepsi dan Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Penerapan Sistem Pembiayaan JKN Pada Fasilitas Kesehatan Penunjang di D.I. Yogyakarta', *Jurnal MANajemen dan Pelayanan Farmasi*, vol. 5, no. 4, pp. 267–74.
- Al-Arifi, M.N. 2012, 'Patients' Perception, Views and Satisfaction with Pharmacists' Role as Health Care Provider in Community Pharmacy Setting at Riyadh, Saudi Arabia', *Saudi Pharmaceutical Journal*, vol. 20, no. 4, pp. 323–30.
- Almaeda, J., Capistrano, T. & Sarte, G. 2010, *Elementary Statistic*, Up Press, Quezon City.
- Amalia, T. 2019, 'Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016', *Jurnal Inkofar*, vol. 1, no. 1, pp. 49–58.
- Anas, Y., Djatmiko, M. & Nourwaqiana, A. 2014, 'Penilaian Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat di Kabupaten Kudus', *Jurnal Ilmu Farmasi & Farmasi Klinik*, vol. 11, no. 1, pp. 7–17.
- Ardillah, M. 2016, 'Persepsi Konsumen Terhadap Peran Apotek Sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat Di Kecamatan Ketapang Madura', *Skripsi Jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Arikunto, S. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, S. 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Pt. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryunadi, Y.F. 2013, 'Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kabupaten Banyumas', *Skripsi*, Universitas Jenderal Soedirman.
- Aurelia, E. 2013, 'Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Barat', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 2, no. 1.
- Awad, A.I., Al-Rasheedi, A. & Lemay, J. 2017, 'Public Perceptions, Expectations, and Views of Community Pharmacy Practice in Kuwait', *Medical Principles and Practice*, vol. 26, no. 5, pp. 438–46.
- Belang, R., Wanimbo, S. & Bambang, Y.M. 2017, 'Gambaran Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong', *2-TRIK: Tunas-Tunas Riset Kesehatan*, vol. 7, no. 2, pp. 128–33.
- Bertawati 2013, 'Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek

- di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal', *Calyptra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 2, no. 2.
- Burns, W. & George 2010, *Happines, Healing, Enhancement*, Jhon Wiley, Canada.
- Christasani, P.D. & Satibi, S. 2016, 'Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama', *Journal Farmasi Sains dan Komunitas*, vol. 13, no. 01, pp. 28–34.
- Dasopang, E.S. & Sari, I.P. 2018, 'Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kecamatan Binjai Kota', *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, vol. 1, no. 1, pp. 23–31.
- Depkes RI 2009a, *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Depkes RI 2009b, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2008*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Depkes RI 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Depkes RI, Jakarta.
- Dewi, V.C. 2015, 'Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker di Beberapa Apotik Wilayah Sidoarjo', *Calyptra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 4, no. 2, pp. 1–15.
- Dianita, P.S. & Latifah, E. 2017, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang', *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, vol. III, no. 2, pp. 19–23.
- Drever 2010, *Persepsi Siswa*, Grafindo, Bandung.
- Far'ie, M. 2017, 'Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi', Universitas Setia Budi.
- Faruqi, C. Al 2013, 'Hubungan Antara Tingkat Pendapatan dan Tingkat Pendidikan Dengan Penggunaan Obat Keras Tanpa Resep di Masyarakat Desa Gonilan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo', Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasibuan, M.S.P. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hastjarjo, D. 2015, 'Sekilas Tentang Kesadaran (Consciousness)', *Buletin Psikologi*, vol. 13, no. 2.
- Hendryadi, H. 2017, 'Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner', *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, vol. 2, no. 2, pp. 169–78.
- Hutami, S.T. & Rokhman, M.R. 2013, 'Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek

- terhadap Apoteker Farmasi Komunitas', *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, vol. 2, no. 3, pp. 85–93.
- Ibrahim, I.R., Al Tukmagi, H.F. & Wayyes, A. 2013, 'Attitudes of Iraqi Society Towards the Role of Community Pharmacists', *INNOVATIONS in pharmacy*, vol. 4, no. 2, pp. 1–14.
- Ikatan Apoteker Indonesia 2016, 'Standar Kompetensi Apoteker Indonesia', *Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*, pp. 1–56.
- Ismail, A. 2018, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek Wilayah Samata', *JF FIK UINAM*, vol. 6, no. 2, pp. 59–64.
- Jin, X., Azhar, S., Murtaza, G., Xue, F., Mumtaz, A., Niu, H., Taha, A. & Zhang, Y. 2014, 'Quantitative Study Evaluating Perception of General Public Towards Role of Pharmacist in Health Care System of Pakistan', *Acta Poloniae Pharmaceutica - Drug Research*, vol. 71, no. 5, pp. 869–75.
- Kelly, D. V., Young, S., Phillips, L. & Clark, D. 2014, 'Patient Attitudes Regarding the Role of the Pharmacist and Interest in Expanded Pharmacist Services', *Canadian Pharmacists Journal*, vol. 147, no. 4, pp. 239–47.
- Khdour, M.R. & Hallak, H.O. 2012, 'Societal Perspectives on Community Pharmacy Services in West Bank-Palestine', *Pharmacy Practice (Internet)*, vol. 10, no. 1, pp. 17–24.
- Kusuma, A.M., Ahmad, R.B. & Galistiani, G.F. 2015, 'Evaluasi Penerapan Dokumentasi Patient Medication Record (PMR) di Apotek Wilayah Kabupaten Banyumas', *Pharmacy*, vol. 12, no. 01, pp. 76–93.
- Madiha, Jin, Z., Li, J.-Q. & Yang, C. 2016, 'Patients' Perception, Satisfaction and Expectations Towards the Role of Clinical Pharmacists in General Hospitals in China', *JKSHP*, vol. 33, no. 4, pp. 349–58.
- Mcmillan, S.S., Kelly, F., Sav, A., King, M.A., Whitty, J.A. & Wheeler, A.J. 2014, 'Consumer and Carer Views of Australian Community Pharmacy Practice: Awareness, Experiences and Expectations', *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, vol. 5, no. 1, pp. 29–36.
- Miller, R. & Goodman, C. 2016, 'Performance of Retail Pharmacies in Low- and Middle-income Asian Settings: A Systematic Review', *Health Policy and Planning*, vol. 31, no. 7, pp. 940–53.
- Nasyrah, D.A., Desnita, R. & Purwanti, N.U. 2019, 'Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek-Apotek Kecamatan Pontianak Barat Tahun 2018', *Jurnal Mahasiswa Farmasi Fakultas Kedokteran UNTAN*, vol. 4, no. 1, pp. 1–14.
- Noor, J. 2011, *Metode Penelitian*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Notoatmojo, S. 2010, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Ongkiwijaya, I. 2016, 'Pengaruh Pharmacist Services Terhadap Loyalty Melalui Satisfaction Pada Apotek Pemerintah Di Kota Ambon', *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, vol. 9, no. 1, pp. 119–28.
- Perepelkin, J. 2011, 'Public Opinion of Pharmacists and Pharmacist Prescribing', *Canadian Pharmacists Journal*, vol. 144, no. 2, pp. 86–93.
- Pradipta, I. 2014, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian yang Diberikan Oleh Apoteker di Apotek Wilayah Kabupaten Banyumas Tahun 2014', *Skripsi Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman*.
- Pratiwi, H., Nuryanti, N., Fera, V.V., Warsinah, W. & Sholihat, N.K. 2016, 'Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap, Dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat', *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, vol. 4, no. 1, pp. 10–5.
- Putri, D.R. 2017, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek', *Indonesian Journal for Health Sciences*, vol. 1, no. 1, pp. 23–9.
- Rayes, I.K. & Abduelkarem, A.R. 2016, 'General Public Perceptions on The Role of Community Pharmacists In Dubai, United Arab Emirates: A Quantitative Approach', *Journal of International Research in Medical and Pharmaceutical Sciences*, vol. 10, no. 4, pp. 190–8.
- Riduwan 2010, *Skala Pengukuran Variabel - variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Rikomah, S.E. 2018, *Farmasi Klinik*, Deepublish, Yogyakarta.
- Riwidikdo, H. 2010, *Statistik Kesehatan belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- Rusli 2018, *Farmasi Klinik*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Sabater-Galindo, M., Ruiz de Maya, S., Benrimoj, S.I., Gastelurrutia, M.A., Martínez-Martínez, F. & Sabater-Hernández, D. 2017, 'Patients' Expectations of the Role of the Community Pharmacist: Development and testing of a Conceptual Model', *Research in Social and Administrative Pharmacy*, vol. 13, no. 2, pp. 313–20.
- Saparwati, M. 2012, 'Studi Fenomenologi: Pengalaman Kepala Ruang dalam Mengelola Ruang Rawat di RSUD Ambarawa', Universitas Indonesia.
- Sari, R.P., Maulana, A., Putra, P. & Masran, U. 2018, 'Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin', *Jurnal Ilmiah Manuntung*, vol. 4, no. 2, pp. 98–105.
- Schindel, T.J., Yuksel, N., Breault, R., Daniels, J., Varnhagen, S. & Hughes, C.A. 2017, 'Perceptions of Pharmacists' Roles in the Era of Expanding Scopes of

- Practice', *Research in Social and Administrative Pharmacy*, vol. 13, no. 1, pp. 148–61.
- Setyawati, S.D. 2016, 'Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Apoteker Farmasi Komunitas Apotek Wilayah Kecamatan Banjarnegara Jawa Tengah', *Naskah Publikasi Karya Tulis Ilmiah Farmasi FKIK UMY*.
- Shattuck, E.C. & Muehlenbein, M.P. 2015, 'Human Sickness Behavior: Ultimate and Proximate Explanations', *American Journal of Physical Anthropology*, vol. 157, no. 1, pp. 1–18.
- Slameto 2010, *Belajar dan Faktor - Faktor yang Mempengaruhinya*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Stewart, D.C., George, J., Bond, C.M., Cunningham, I.T.S., Diack, H.L. & McCaig, D.J. 2008, 'Exploring Patients' Perspectives of Pharmacist Supplementary Prescribing in Scotland', *Pharmacy World and Science*, vol. 30, no. 6, pp. 892–7.
- Sugiyono 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Suherman, H. & Febrina, D. 2018, 'Pengaruh Faktor Usia, Jenis Kelamin, dan Pengetahuan Terhadap Swamedikasi Obat', *Viva Medika*, vol. 2, pp. 94–108.
- Sulistya, Y.A., Pramestutie, H.R. & Sidharta, B. 2017, 'Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang', *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9.
- Tanudjaya, P.K. 2014, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali', *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, vol. 7, no. 1, pp. 39–60.
- Tjong, J.. 2013, 'Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Timur', *Calyptra*, vol. 2, no. 1, pp. 1–20.
- Tobing, G.D.C.L. 2019, 'Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Peran Apoteker pada Layanan Kefarmasian di Apotek Kota Purwokerto', *Skripsi*, Universitas Jenderal Soedirman.
- Tran, S., Calabretto, J.P. & Sorich, M. 2013, 'Consumer-Pharmacist Interactions Around Complementary Medicines: Agreement Between Pharmacist and Consumer Expectations, Satisfaction and Pharmacist Influence', *International Journal of Pharmacy Practice*, vol. 21, no. 6, pp. 378–85.
- Uswatusolihah, U. 2015, 'Kesadaran Dan Transformasi Diri Dalam Kajian Dakwah Islam Dan Komunikasi', *Jurnal Komunika*, vol. 9, no. 2, pp. 258–75.

- Utari, W. 2014, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan', *Neo-Bis*, vol. 8, no. 1, pp. 93–105.
- Waluyo, S.J. & Solikah, S.N. 2017, 'Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Usia Terhadap Pengetahuan Tentang Penyakit Diabetes Mellitus', *Jurnal Keperawatan GSH*, vol. 6, no. 2, pp. 8–14.
- Widyartika, F.R. 2019, 'Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturaden, Sumbang, dan Kedungbanteng', *Skripsi*, Universitas Jenderal Soedirman.
- Winanto, A. 2013, 'Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna', *Skripsi*, Universitas Tanjungpura.
- Worgan, T. 2013, 'Hope Theory in Coaching: How Clients Respond to Interventions Based on Snyder's Theory of Hope', *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, vol. 7, pp. 100–14.
- Yunevy, E.F.T. & Haksama, S. 2013, 'Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 2, no. 1, pp. 9–20.
- Zati, M.R. & Iqbal, M. 2017, 'Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa', *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 749–59.