

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulai A. M., Shamsudeen M., Osman A. 2018. "Patients' 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* 28(1):1–8.
- Afzal M., Rizvi F., Azad A., Rajput A., Khan A., Tariq N. 2014. "Effect Of Demographic Characteristics On Patient's Satisfaction With Health Care Facility." *JPMI* 28(2):154–60.
- Anggreani, Riane, Corry N. Mahama, Meilany F. Durry, Arthur H. P. Mawuntu, Maria Th, and Mieke A. H. N. Kembuan. 2019. "Penerjemahan Dan Validasi Linguistik Rapid Eye Movement Sleep Behavior Disorder Screening Questionnaire (RBDSQ) Kebahasa Indonesia Di Manado, Indonesia: Penelitian Permulaan." 2(2):20–29.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta.
- Baltaci, D., Ozgur, E., Handan A., Yasemin K. 2013. "Association Between Sociodemographic Characteristics and Their Satisfaction in Botswana." *Original Research A Afr Fam. Pract*, 53, n:170–75.
- Chusna, Nurul, Titra Fetriana, and Rabiatul Adawiyah. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya." *Borneo Journal of Pharmacy* 1(2):2016–19.
- Dahlan, M. S. 2011. *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, Dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi Dengan Menggunakan SPSS Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Eshetu E, Gedif T. 2010. "Quality of Pharmaceutical Care In Government Hospitals of Addis Ababa, Ethiopia." Addis Ababa University.
- 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.:52–60.
- Fatima, D. 2012. "Perbandingan Kepuasan Antara Pasien Askes Dan Pasien Jamkesmas Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP DR. Kariadi Semarang." Universitas Diponegoro.
- 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*.
- George, D., and P. Mallery. 2003. "Reliability Analysis. SPSS for Windows, Step by Step: A Simple Guide and Reference." *Boston: Allyn & Bacon* 222:232.
- 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* 10(4):427–32.
- Hayaza, Yaseer Thariq. 2013. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2(2):1–13.
- Haynes, Stephen N., David Richard, and Edward S. Kubany. 1995. “Content Validity in Psychological Assessment: A Functional Approach to Concepts and Methods.” *Psychological Assessment* 7(3):238.
- Hermawati. 2015. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat.” Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Hurlock. 2001. *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Jajuli M, dan Sinuraya R. K. 2018. “Artikel Tinjauan: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dan Risiko Pengobatan Swamedikasi.” *Farmaka* 16 nos.1, p:48–53.
- KBBI. 2019. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” Retrieved (<https://kbbi.web.id/>).
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. 2016. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas, Direktorat Kesehatan Dan Gizi Masyarakat Kedeputan Pembangunan – Manusia, Masyarakat Dan Kebudayaan Kementerian PPN/Bappenas*. JAKARTA.
- 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* 9, no:11–19.
- 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*.
- Logen Yustina, Balqis, Darmawansyah. 2015. “Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung Di TPA Tamangapa, Skripsi.” *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar*.
- Menkes. 2014. “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.”
- Menkes. 2016. “Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.”
- Muharni S, Aryani F, Mizanni M. 2015. “Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam

- Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi Di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru.” *Jurnal Sains Farmasi & Klinis* vol.2 no.1:pp 47-53.
- Nilaika, N. 2012. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Sukoharjo.” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Noreti. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat, Tesis,.” *Program Manajemen Universitas Terbuka*.
- Notoarmodjo, S. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. JAKARTA.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta.
- Novaryatiin, Susi, Syahrida Dian Ard hany, and Siti Aliyah. 2018. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit.” *Universitas Muhammadiyah Palangkaraya* 1(1):22–26.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktaviani, Mitha Arvira, and Hari Basuki Notobroto. 2014. “Perbandingan Tingkat Konsistensi Normalitas Distribusi Metode Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors, Shapiro-Wilk, Dan Skewness-Kurtosis.” *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan* 3(2):127–35.
- Pertiwi, L.M. 2017. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Apoteker Di Puskesmas Kecamatan Purbalingga Tahun 2017, Skripsi.” *Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto*.
- PP nomor 51. 2009. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.”
- Prihandiwati, Erna, Muhammad Muhajir, Riza Alfian, Rina Feteriyani, and Puskesmas Pekauman Banjarmasin. 2018. “Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian (The Level of Patient Satisfaction In Pharmaceutical Care at Puskesmas Pekauman Banjarmasin).” 1(2):63–68.
- Priyoto. 2014. *Teori Sikap Dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- puti, W. C. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan RSUD Bandung, Skripsi, Universitas Widyatama,Bandung.”
- Putri, M. A. 2015. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apoteker Di Puskesmas Banyumas, Skripsi.” *Fakultas Farmasi , Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto*.
- Ramadhani, F. W. 2019. “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

- Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Purwokerto Utara II.” Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Rizqi, Ahmad Wildan Miftahur. 2020. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Ruditya A.N., dan Chalidyanto,N. 2015. “Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan.” *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3, no:108–17.
- 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* 1–12.
- Sangadji, E., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Septarani Waode Iftitah, Amiruddin Eky Endriana. 2019. “Studi Tentang Ketersediaan Obat Di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.” *Administrasi Kebijakan Kesehatan, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau*.
- Sharif, Arsalan, Naheed Haque, Shama Jomezai, Humaira Rahim, Daud Ghilzai, Qaiser Iqbal, and Sajjad Haider. 2019. “A Cross-Sectional Assessment of Patient Satisfaction with Pharmacy Performance Attending a Public Healthcare Institute of Quetta City , Pakistan.” *Journal of Public Health* 1–8.
- Siringoringo V., Lukas S., Marzini S. 2016. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cempaka Putih Jakarta Pusat Tahun 2016.” *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal* 1(2):68–75.
- 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.” *Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sintcarolus*.
- Stevani, Hendra., Ayu N. P., Syarifudin. 2018. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.” *Media Farmasi* XIV(1):1–7.
- Sugiarto, Lasmono. 2001. *Deny Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surur, Abdrrahman Shemsu, Fitsum Sebsibe Teni, Genet Girmay, Elsabet Moges, and Meseret Tesfa. 2015. “Satisfaction Of Clients With The Services Of An



Outpatient Pharmacy At A University Hospital In Northwestern Ethiopia : A Cross-Sectional Study.” *Department of Pharmaceutics and Social Pharmacy* 19:1–8. doi: 10.1186/s12913-015-0900-6.

Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. i. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Bayumedia.

Utami Yeni. 2018. “Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta.” *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, vol.8, no.:57–65.

Wathoni, N., dan Rahayu, S. A. 2014. “A Survey of Consumer Expectation in Community Pharmacies in Bandung, Indonesia.” *Journal of Applied Pharmaceutical Science* 4 (1):084-090.

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*.

Yuagesti, Y. .. 2017. “Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Militus 2 Terhadap Pelayanan Home Pharmacy Care Di Kabupaten Banyumas, Skripsi.” *Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto*.

