

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2010, Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat Di Kota Depok, Pusat Penelitian dan Sistem Pengembangan Kebijakan Badan Litbangkes, Depok.
- Akhmad A.D., Dirga, Mukaromah K.S, Adliani N, Sukrasno, 2019, Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame, *Jurnal Farmasi Malahayati*, vol 2, no 1, hal 86-98.
- Alghurair, S.A., Scot, H.S., dan Lisa, M.G., 2012, What elements of the patient–pharmacist relationship are associated with patient satisfaction?, *Patient Preference and Adherence*, 6 : 663-676.
- Aly, A.R., 2013, Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, *Skripsi*, Malang : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Brawijaya.
- Almasdy D., Yuliasri, Putri D.D., 2015, Pengembangan Instrumen Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*
- Amalia, L. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ibu Dalam Memilih Penolong Persalinan, *Skripsi*, Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo.
- Andriani, Lusy., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Alak Kota Kupang, *Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Farmasi*, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
- Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri A.O, Hadianor, 2019, Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6 (1) : 40-45
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Bandung.
- 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.
- Budiman S., 2010, Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor, *Skripsi*, Jakarta : Universitas Indonesia.
- Dahlan M.S., 2011, *Statistik untuk Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS Edisi 5*, Salemba Medika, Jakarta.
- 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. dan Malley, 2003, *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update*, Allyn and Bacon, Boston.
- Graabæk T. dan Kjeldsen L. J., 2013, Medication reviews by clinical pharmacists at hospitals lead to improved patient outcomes: a systematic review, *Basic & clinical pharmacology & toxicology*, vol. 112, no. 6, pp. 359-373.
- Guignard B., Bonnabry P., Perrier A., Dayer P., Desmeules J., Samer C. F., 2015, Drug-Related Problems Identification In General Internal Medicine: The Impact And Role Of The Clinical Pharmacist And Pharmacologist, *European Journal of Internal Medicine*, vol. 26, no. 6, pp. 399-406.
- 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.
- Heberer, M., Linda, B., Frances, W., dan Josef, S., 2015, Partnership Between Patients And Health Care Professionals Is An Important Determinant Of Patient Satisfaction, *International Journal of Healthcare*, 2 (1) : 90-101.
- 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.

- Hidayah, M.R.N., 2019, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker Di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Horvat N., and Kos M., 2010. Development and Initial Validation of a Patient Satisfaction With Pharmacy Performance Questionnaire (PSPP-Q). *Evaluation & the Health Professions*, vol 33 no. 2, pp.197-215
- Hurlock, B.E., 2001, Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (Edisi 5), Erlangga, Jakarta.
- IAI dan APTFI, 2016, Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta
- Jajuli M, dan Sinuraya R.K., 2018, Artikel Tinjauan: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dan Risiko Pengobatan Swamedikasi, *Farmaka*, vol 16 no.1, pp 48-53.
- Kelly P.J., Kyngdon F., Ingram I., Deane F.P., Baker A.L., Osborne B.A., 2017, The Client Satisfaction Questionnaire-8: Psychometric properties in a cross-sectional survey of people attending residential substance abuse treatment. *Drug and Alcohol Review*, vol. 37, no. 1, pp. 79–86.
- Kemenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 Tentang Standar Layanan Kefarmasian Di Apotek*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Layanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kurniasih, R., 2012, Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Puskesmas Pemalang Jawa Tengah, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 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.
- Mamik, 2010, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Prins Media, Surabaya.

- Morgan J., Cheung K., Thorp F., 2010, How can primary care organisations better support community pharmacy development, *The Pharmaceutical Journal*, vol. 284, pp. 478-481
- 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.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Novaryatiin S, Syahrída D.A, Siti A., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit, *Borneo Journal of Pharmacy*, vol. 1, no. 1, pp. 22-26.
- Nurgiyantoro, B., 2009, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo, 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.
- Oswita, N., 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatra Utara, Medan
- Parasuraman A.A., Zeithaml V., L. Berry, L., 1995, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*.
- Pratiwi A. M. dan Emma S., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, vol. 5, no. 1, pp. 47-55.
- 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.

- Purwanto, 2007, *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan Pengembangan dan Pemanfaatan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Purwonugroho T.A.D. I., Vini V., Ratna F., 2015, Pengembangan Instrumen Pengukuran Kepuasan Pasien atas Layanan Pharmaceutical Care ( Development of Questionnaire to Assess Patient Satisfaction toward Pharmaceutical Care ), *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, **13** (1), 50–55.
- Puti, W.C., 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan RSUD Bandung, *Skripsi*, Universitas Widyatama, Bandung
- Putri, D.R., 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek, *Indonesian Journal for Health Sciences (IJHS)*, vol. **1**, no. 1, pp. 23 – 29.
- Rahmawati I.N. dan Sri S.W., 2016, Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan, *Indonesian Journal On Medical Science*, vol 3, no 1, pp. 88-95.
- Rahmayanti, Sarah Nadia dan Ariguntar, Tri., 2017, Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol 6, No.1: 61-65
- Raimbault-Chupin, M., Spiesser-Robelet, L., Guir, V., Annweiler, C., Beauchet, O., Clerc, M.-A., Moal, F., 2013, Drug related problems and pharmacist interventions in a geriatric unit employing electronic prescribing, *International Journal of Clinical Pharmacy*, vol. 35, no. 5, pp. 847-853.
- Ramadhani, F.W., 2019, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker di Puskesmas Utara II, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Rianto L, Al'Qarana G, Sabrina A., 2019, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web, *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, vol. 1, No. 3

hal 211-224

- Riwidikdo, H., 2010, *Statistik untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPSS*, Pustaka Rihama, Yogyakarta.
- Rozak A., Siti A., Andra N., 2015, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien Dan Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Kedungmundu, *Tesis*, Universitas Muhammadiyah.
- Ruditya, A.N., dan Chalidyanto, N., 2015, Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2):108-117, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya
- Sari, R.P., Putra, A.M.P., Masran, U., 2018, Hubungan Pengetahuan Dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat Di Apotek Amandit Farma Banjarmasin, *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 4(2), 98-105,
- Sakharkar P., Mark B., Jan D.H., Candis M.M., Timothy C.C., Anandi V.L., 2014, Development And Validation Of PSPSQ 2.0 Measuring Patient Satisfaction With Pharmacist Services, *Research in Social and Administrative Pharmacy*, vol. 11, no. 4, pp. 487-498.
- Saryono, 2011, *Kumpulan Instrumen Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Singarimbun M. dan Effendi S., 2011, *Metode Penelitian Survey*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Sinulingga, A., 2010, Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sidikalang Tahun 2010, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sopiyudin, M., 2010, *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Kesehatan Edisi III*, Salemba Medika, Jakarta.
- Sopiyudin, D., 2011, *Statistik Untuk Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Kesehatan Edisi*

- 5, Salemba Medika, Jakarta.
- Sriatmi, A., Suryawati, C., Hidayati, N.A., 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, *e-journal*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Surahman E., Husein I., 2011, *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*, Widya Padjadjaran, Bandung.
- Syarifudin, B., 2010, *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan dengan SPSS*, Grafinda Litera Media, Yogyakarta.
- Utami, S.A., Choliso, Zakky., 2017, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacoin, Jurnal Farmasi Indonesia*. Vol 14, No 2. Hal 54-61
- Utami Y.T., 2018, Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta, *Jurnal Imiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, vol 8, no 1, pp. 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.
- Widiyanto, Joko., 2014, *SPSS For Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*, Surakarta, BP-FKIP UMS.
- 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.C., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Militus 2 Terhadap Pelayanan Home Pharmacy Care Di Kabupaten Banyumas, *Skripsi*,

Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Yuniar, Y., 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian*, Jakarta.

