

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A.D., Muhammad, R., 2009, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Kesehatan Kartika*, 1 (1) : 56-66.
- Abdulkadir, W, S., 2017, Model Kolaborasi Dokter, Apoteker dan Direktur terhadap Peningkatan Efektivitas Teamwork di Rumah Sakit, *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 6 (3): 210–219.
- Alamri A., Rumayar A., Kolibu F., 2015, Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado, *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*, 4 (4) : 241-251.
- 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.
- Anonim, 2010, *ISO: Informasi Spesialite Obat Indonesia*, Volume 45, PT ISFI, Jakarta.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Bandung.
- Ashari, R. G., 2018, Memahami Hambatan dan Cara Lansia Mempelajari Media Sosial, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Universitas Diponegoro, 15 (2) : 155-170.
- 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.
- Azwar, S., 2000, *Reliabilitas Dan Validitas*, Cetakan II, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Berk, L.E., 2012, *Development through the life edisi kelima*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Curakovic, D., Sikovac, I., Garaca, V., Curcic, N., Vukosav, 2011, Tehe Degree of Costumer Satisfaction with Hotel Sarvia, *Journal of Tourism*, Serbia.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2003, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Depdiknas, Jakarta.

- Depkes RI, 2007, *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian Di Sarana Kesehatan*, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan, Jakarta.
- Depkes RI, 2009, *Sistem Kesehatan Nasional*, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Faridawaty, L., Ginting, M., Purnomo, D.W., 2019, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, *Jurnal Dunia Farmasi*, 3 (2) : 52-60.
- Fatmasari, E.Y., Suryoputro, A., Eninurkhayatur, B., 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017, *e-journal*, Universitas Diponegoro Semarang.
- 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.
- Ghozali, I., 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, S.E., 2003, Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap, *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, S., 2016, 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno', *Profesi*, 14, (1) : 42-48.
- Hariyanto, F., 2013, Pengaruh Aktivitas Fisik Dengan Kualitas Hidup Pasien Di RSUD Cilegon Tahun 2013, *Skripsi*, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hassali, M.A., Saleem, F., Verma, A.K., Choy, W.Y., Nouri, A.I., Asmani, M.F.M., 2018, 'Translation and Validation of Patient Satisfaction with Pharmacist Services Questionnaire (PSPSQ 2.0)', *Journal of Young Pharmacists*, 10, (4) : 427-432.
- Hayati, N.R., dan Putra, I.G.S., 2007, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Edisi Revisi, Universitas Widyatama, Bandung.
- 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.
- Hidayah, M.R.N., 2020, 'Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan oleh Apoteker di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I', *Skripsi*,

Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Hidayat. A.A.A., 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*, Salemba Medika, Jakarta.

Hope, A., Schwaba, T., Piper, A. M., 2014, Understanding digital and material social communications for older adults, *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 3903–3912.

Ihsan, S., Rezky, P., dan Akib, N.I., 2014, 'Evaluasi Mutu Pelayanan dan Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker Pengelola Apotek di Apotek-Apotek Kota Kendari', *Medula*, 2, (1) : 119-125.

Ikatan Apoteker Indonesia, 2009, *Kode Etik Apoteker Indonesia dan Implementasi-Jabaran Kode Etik*, Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.

Ikatan Apoteker Indonesia, 2011, *Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*, Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.

Intiasari, A.D., Kurniawan, A., 2012, Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Puskesmas Banyumas, *e-journal*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Jahja, Y., 2011, *Psikologi Perkembangan*, Jakarta, PT. Kharisma Putra Utama.

Kementerian Kesehatan RI., 2015, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 02.02/Menkes/52/2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan RI., 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Kesehatan RI., 2019, *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.

Longe, S.S., 2015, Hubungan Pelayanan Kefarmasian dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN: Studi Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Apotek Jejaring, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.



- Mashuda, A., 2011, Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Megatsari, H., Laksono, A, D., Ridlo, I, A., Yoto, M., Azizah, A, N., 2018, Perspektif Masyarakat tentang Akses Pelayanan Kesehatan, *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21 (4) : 247–253.
- Napirah, M, R., Rahman, A., Tony, A., 2016, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso, *Jurnal Pengembangan Kota*, 4 (1) : 29–39.
- Naseer, M., Zahidie, A., Shaikh, B. T., 2012, Determinants of patient's satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review, *Pakistan Journal of Public Health*, 2 (2) : 52-61.
- Nilaiika, N., 2012, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo, *Skripsi*, Program Studi Sosiologi, Universitas Sebelas Maret.
- Nostib, A., 2013, Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Andi Sulthan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba, *Tesis*, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Noviati T, 2014. Analisis Hubungan FaktorFaktor Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo, *Skripsi*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Nugroho, 2010, *Keperawatan Georontik Edisi 2*, EGC, Jakarta.
- Nuswantari, M., Donowat, M, W., 2017, Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Ngemplak I Sleman, *Jurnal Penelitian*, 16 (2) : 186-195.
- Pertiwi, L.M., 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Apoteker Di Puskesmas Kecamatan Purbalingga Tahun 2017, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto.
- Pradipta, I., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aktivitas Pelayanan Kefarmasian Yang Diberikan Oleh Apoteker Di Apotek Wilayah Kabupaten Banyumas Tahun 2014, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., Feteriyani, R., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian, *Journal of Current Pharmaceutical Science*.

- Purwonugroho, T.A., Utami, R.V.V.F., Nuryanti, 2015, 'Pengembangan Instrumen Pengukuran Kepuasan Pasien Atas Layanan Pharmaceutical Care', *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, **13**, (1) : 2.
- Puti, W.C., 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan RSUD Bandung, *Skripsi*, Universitas Widyatama, Bandung.
- Rachmandani, A.A., Sampurno., Purnomo, a., 2011, 'Peran Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Daerah Istimewa Yogyakarta', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, **1**, (2) : 103-110.
- Ramadhani, W.F., 2019, 'Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Purwokerto Utara II', *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Rickles, N.M., Wertheimer, A.I., Smith, M.C., 2010, *Social and Behavioral Aspect of Pharmaceutical Care, 2nd Ed.*, 177-192, Jones and Bartlet Publisher, London.
- Riwidikdo, H., 2010, *Statistik Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- 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.
- Rumengan, D, S, S., Umboh, J, M, L., Kandou, G, D., 2015, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado, *JIKMU*, **5**(1) : 88-100.
- Sakharkar, P., Mark B., Jan D.H., Candis M.M., Timothy C.C., dan Anandi V.L., 2014, Development And Validation Of PSPSQ 2.0 Measuring Patient Satisfaction With Pharmacist Services, *Research in Social and Administrative Pharmacy*.
- Santoso, S., 2007, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Eleks Media Komputindo, Jakarta.
- Saputri, K. C., 2016, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Konseling Apoteker Di Puskesmas Kembaran 1 Purwokerto Periode Februari-April Tahun 2016, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Saryono, 2011, *Metode Penelitian Kesehatan*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.

- 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.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., 2011, *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Siringoringo, V., Lukas, S., Marzini, S., 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat tahun 2016, *e-journal*, Jakarta Utara.
- Sopiyudin, D., 2011. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 5*, Salemba Medika, Jakarta.
- Stefan, M.M., Redjeki, G.S., Susilo, W.H., 2014, *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013*, STIKES Sint Carolus, Jakarta.
- Stevani, H., Putri, A.N., Side, S., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, *Media Farmasi*, **14**, (1) : 1-7.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suhartono., Athiyah, U., Utami, W., 2015, Analisis Hubungan Profesionalisme Apoteker dengan Praktek Asuhan Kefarmasian: Studi pada Kasus Terapi Diabetes di Apotek Wilayah Kabupaten Sidoarjo, *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, **13** (2) : 166-173.
- Sulo, H. R., Hartono, E., Oetari, R. A., 2019, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta', *Jurnal Ilmiah Manuntung*, **5**, (1) : 81-90.
- Supangat, A., 2007, *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, Kencana Prenada Group, Jakarta.
- Syarifudin, B., 2010, *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan dengan SPSS*, Grafinda Litera Media, Yogyakarta.
- Tampi. J, Rumaya, A, A., Tucunan, A, A, T., 2016, Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan, Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung Tahun 2015, *E-journal UNSRAT*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado, **5**(1) : 12-17.
- Utami, Y.T., 2018, Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta, *Jurnal Ilmiah*



*Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8 (1) : 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.

Wati, L., 2018, Hubungan antara Komunikasi Keluarga dengan Empati pada Remaja Madya, *Skripsi*, Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intanlampung, Bandar Lampung.

Wendistia, D., 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2016, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Wibowo, M.I.N.A., Kusuma, A. M., Kulsum, U., Diwanti, R.I.A., Dewi, R. K., 2016, Tingkat Keuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Tahun 2015, *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*.

Widiasari, Handiyani, H., Novieastari, E., 2019, Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22 (1) : 43–52.

Widiyati, G., 2009, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Resep Di Apotek Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya, *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.