

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, B. L. P., Fitriana, Y., & Hasanah, R. A. (2021). Evaluasi standar pelayanan kefarmasian apotek di Apotek X berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Kedokteran: Media Informasi Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), 29–37.
- Azizah, N., & Chaimatusadiah. (2025). Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian pemahaman konsep dasar aljabar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 6637–6643.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian kuantitatif: Uji reliabilitas. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian kepada Masyarakat*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Han, T., Li, X., & Zhang, Y. (2024). Cross-sectional evaluation with the service quality questionnaire: Patient perception and expectation in healthcare. *Journal of Medical Internet Research*.
- Harefa, A. S. (2025). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien: Tinjauan literatur. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun instrumen penelitian dan uji reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Kemenkes. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2019). *Petunjuk teknis di Puskesmas standar pelayanan kefarmasian di apotik Kementerian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lestari, K. A., Wahyono, D., & Hapsari, I. (2025). Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(7), 9309–9316.
- Maesaroh, I., Miladia, U., Fithriyani, M., & Nulhakim, L. (2025). Teknik pengumpulan data dalam penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(2), 315–325.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan di apotek*.
- Menteri Kesehatan RI. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang narkotika, psikotropika, dan prekursor farmasi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mongi, D., Pareta, D., Maarisit, W., & Kanter, J. (2020). Evaluasi pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Apotek Telemedika Farma 14 Manado. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*, 3(2), 65–71.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Sekarwangi Cibadak. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Nathalia, N., & Rozy, F. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek SM Bekasi Timur. *Jurnal Mitra Kesehatan*, 14(2).
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioural perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: Sharpe Inc.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian produk pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1(3), 687–704.

- Pristianty, L., Nita, Y., & Hidayati, I. R. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 8(1), 1–7.
- Putri, A. D. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X berdasarkan dimensi SERVQUAL. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 561.
- Putri, I. A., Kotimah, M. I. N., Fajri, M. F. R. A., Indriyah, S. N., Alifah, W. N., & Santoso, A. P. A. (2021). Pengaruh konseling tenaga kefarmasian dalam pelayanan, edukasi, dan swemedikasi terhadap pasien di Apotek Asya Farma Bandung. *MEDFARM: Jurnal Farmasi dan Kesehatan*, 1(1), 1–10.
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin: Panacea masalah ukuran sampel. *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24–43.
- Sarmadi. (2017). Identifikasi komunikasi efektif antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien di beberapa apotek wilayah Kecamatan Kemuning Kota Palembang. *JPP (Jurnal Kesehatan Palembang)*, 12(1), 1–7.
- Soraya, N. N., Wandira, E., Andika, N. A., Salsabilla, N. B., Santoso, A. P. A., & Wardani, T. S. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di Apotek Nogosari Farma. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*, 2(1), 28–35.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tohang, D., & Harsono, H. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Sami Mirah Farma Kalikebo Trucuk Klaten. *Jurnal Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2).
- Tuloli, T. S., Abdulkadir, W. S., & Rasdianah, N. (2022). Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) di instalasi farmasi. *Journal Syifa Sciences and Clinical Research*, 3(2), 87–97.
- Wahyuningsih, A., Putri, R., & Santoso, D. (2025). Hubungan antara persepsi dan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan STIKes NW*.

- Wahyuni, S. (2025). Analisis kebutuhan layanan informasi terhadap pengetahuan kesehatan reproduksi remaja di SMAN 4 Barru Kabupaten Barru. *Iain Parepare*.
- Warti, L. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X Kabupaten Bekasi. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 12(1), 38–47.
- Widodo, D., Ratna, & Yuliani, F. C. (2025). Hubungan kualitas komunikasi tim medis dengan hasil perawatan pasien IGD di Rumah Sakit Islam Sultan Hadlirin Jepara. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(5), 177–183.
- Yulinda, G., Pratiwi, M., Yanti, E., & Putri, D. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.