

DAFTAR PUSTAKA

- Adinew, A., Feyissa, M., Tadesse, B., Demeke, B., Assefa, T., Abdella, M., Diriba, E., Bayisa, R., Geremew, E., Alemu, F., Mideksa, M., & Solomon, N. (2021). Assessment of patient satisfaction towards auditable pharmaceutical transactions and services implemented in outpatient hospital pharmacy in Ethiopia. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00372-1>
- Auliafendri, N., & Tanjung, K. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56–63. <https://doi.org/10.52943/jifarmasi.v4i2.538>
- Bahfen. (2006). *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “Pharmaceutical Care”* (1st ed., Vol. 1). Majalah Medisina.
- Daryanto, & Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gaya Media.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kemendes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75*. 1–203.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. In *Kementerian Hukum dan HAM RI*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Kotler dan Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Larson, L. N., Rovers, J. P., & MacKeigan, L. D. (2002). Patient satisfaction with pharmaceutical care: Update of a validated instrument. *Journal of the American Pharmaceutical Association (Washington, D.C. : 1996)*, 42(1), 44–50. <https://doi.org/10.1331/108658002763538062>
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Manapode, M., Tamba’i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109–117.
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Muninjaya, A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit

Buku Kedokteran EGC. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Nguyen, B. Q., & Nguyen, C. T. T. (2022). An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Switzerland)*, 10(10). <https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Pasulu, Y., Budiyanto, A., & Astuti, R. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Apotek Pelayanan di RSUD Dr. JP Wanane, Kabupaten Sorong. *Jurnal Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 7(2), 175–183.
- PP No. 51. (2009). *Pekerjaan Kefarmasian*.
- Putri, kurnia wahyu. (2018). Evaluasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Kabupaten Lumajang. *Digital Repository Universitas Jember, September 2019, 2019–2022*.
- Satriadi, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: A cross-sectional study Health systems and services in low and middle income settings. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0900-6>
- Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset.
- Traverso, M. L., Salamano, M., Botta, C., Colautti, M., Palchik, V., & Pérez, B. (2007). Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(4), 217–224. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm014>