

## DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004. Standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2004;1–10.
2. Department of Essential Drugs and Other Medicines World Health Organization. The role of the pharmacist in self-care and self-medication. 1998.
3. Badan Pengawasan Obat dan Makanan. Pengobatan sendiri. Maj Info Pom., 2004;5(6)(6):1–5.
4. Handayani R. Peningkatan pengetahuan ibu-ibu rumah tangga dalam perilaku cara belajar ibu aktif. Dep Pharmacy, Fac Heal Sci Univ Muhammadiyah Palangkaraya. 2018;27–30.
5. Sibarani Halim. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskesmas teladan kota medan (KTI). 2019;8(2):2019.
6. Aulia A, Achmad P, Sampurno. Peran ikatan apoteker indonesia (IAI) dalam upaya pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek di daerah istimewa yogyakarta. 2015;53(9):1689–99.
7. Menkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2014;2008:296.
8. Athiyah U, Riskayanti E, D, Fenitasari, Rakhmawati, Nugraheni G, Nita Y. Profil informasi obat pada pelayanan resep metformin dan glibenklamid di apotek di wilayah surabaya. 1(1):6–11.
9. Mayefis D, Halim A, Rahim R. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek x kota padang (*effect of drug information service quality patient satisfaction city pharmacy x padang* ). 2015;13(2):201–4.
10. Glantaria Y, Arief P B. Evaluasi pelayanan KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) obat di apotek shen jaya donomulyo. 2018.
11. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat kepuasan pasien terhadap

- pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. murjani sampit. *Borneo J Pharm.* 2018;1(1):22–6.
12. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari E Y. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017. *J Kesehat Masy.* 2017;5(4):33–42.
  13. Sobandi M, Suhardiman A. Manajemen pelayanan di apotek p. bhakti kencana terhadap kepuasan konsumen. 2018;2(1):22–9.
  14. Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *J Farm Malahayati.* 2019;2:86–98.
  15. Dianita PS, Latifah E. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah kecamatan mertoyudan kabupaten magelang. *J Farm Sains dan Prakt.* 2017;3(2):19–23.
  16. Wibowo AT. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di apotek ary farma karanganyar tahun 2017. 2018;1–20.
  17. Wateh A. Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada swamedikasi di apotek merjosari kota malang (skripsi). 2020;21(1):1–9.
  18. Ibrahim, Meriem MDR. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. 2018;6(1):29–35
  19. Siagian DO. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek UPT puskesmas glugur darat kecamatan medan timur (KTI). 2019;87(1,2):149–200.
  20. Menkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2016;13(1):315–22.
  21. Presiden RI. Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian. 2009;7–10.
  22. Bogadenta A. Manajemen pengelolaan apotek. Yogyakarta: D-Medika; 2012.
  23. Menkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun

- 2017 tentang apotek. 2017;1–36.
24. Satibi, Rokhman MR, Aditama H. Manajemen apotek. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2016.
  25. American Journal of Sociology. J Chem Inf Model. 2019;53(9):1689–99.
  26. Antari NPU, Suwantara IPT, Shantini NMD. Pengelolaan dan penggunaan obat yang rasional di rumah tangga untuk mendukung gerakan masyarakat cermat menggunakan obat. 2018;1(6):11–21.
  27. Kurniawansyah IS. Pelatihan peningkatan pengetahuan dan keterampilan memilih obat mata bagi tenaga kesehatan desa cilayung kecamatan jatinangor. Dharmakarya. 2018;7(4):265–8.
  28. Supardi S, Handayani RS, Herman M., Raharni, Susyanty AL. Kajian peraturan perundang-undangan tentang pemberian informasi obat dan obat tradisional di indonesia. J Kefarmasian Indones. 2012;2(1):20–7.
  29. Irawan Handi. 10 Prinsip kepuasan pelanggan. PT. Gramedia; 2002.
  30. Umar H. Metode riset perilaku konsumen jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia; 2003.
  31. Totok S. Studi tentang perilaku konsumen beserta implikasinya terhadap keputusan pembelian. Jurnal Ekonomi Modernisasi. 2007;3(3):165-181.
  32. Chandra A, Made IJ. Kepribadian pada perilaku keluhan konsumen. Fakultas Ekon Bisnis Unud. 2887–902.
  33. Prasetyo T. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen (studi pada toko oli lancar widodo semarang). Kaji Akunt dan Bisnis. 2012;1(1):1–3.
  34. Daga R. Citra. Kualitas produk dan kepuasan pelanggan. 2017. 39 p.
  35. Tjiptono F, Chandra G. *Service quality and satisfaction* 3rd ed. Yogyakarta: Andi; 2011.
  36. Nuryani ARP, Santoso I, Deoranto P. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode *servqual* (studi kasus di ria djenaka coffee house & resto , malang ). 2014;1(1):1–8.

37. Camila. Pengaruh motivasi berprestasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di pt. taspen bandung. *J Univ Pas.* 2019;53(9):1689–99.
38. Eiffelendy R. Kepuasan pasien swamedikasi terhadap pelayanan kefarmasian di apotek (studi di wilayah surabaya utara) (skripsi). 2007.
39. Supranto. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
40. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2010.
41. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2002.
42. Santoso PB, Ashari. Analisis statistik dengan ms. excel dan SPSS. Yogyakarta: ANDI; 2005. 248 p.
43. Gunawan A, Sunardi H. Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt gesit nusa tangguh. *J Ilm Manaj Bisnis Ukrida.* 2016;16(1):98066.
44. Fanani I, Djati SP, Silvanita K. Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (studi kasus RSUD UKI). *Indones Christ Univ.* 2016;1(1):40–53.
45. Widi R. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi. *Stomatognatic.* 2011;8(1):27–34.
46. Jienardy C. Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *J Manaj dan Start-Up Bisnis.* 2017;1(6):703–10.
47. Harianja DD, Rahmawati R, Mukid MA. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan universitas diponegoro. *J Gaussian.* 2015;4(1983):775–84.
48. Nureeyah B. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek nur farma. 2017;4:9–15.
49. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. Analisa kepuasan pasien terhadap mutu

- elayanan keperawatan. *J Kesehat PERINTIS*. 2019;6(2):116–26.
50. Setiawan SA. Pengaruh umur, pendidikan, pendapatan, pengalaman kerja dan jenis kelamin terhadap lama mencari kerja bagi tenaga kerja terdidik di kota Magelang. *Skripsi Univ Diponegoro*. 2010;1–102.
  51. Stevano A. Montol, Franckie R. R. Maramis SE. Hubungan antara status demografi dengan kepuasan dalam pelayanan pasien jamkesmas di wilayah kerja puskesmas ratahan kabupaten minahasa tenggara. 2013;6(11):951–2.
  52. Miftahur RAW. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas sisir kota batu. 2020;43(1):7728.
  53. Christasani PD. Kajian faktor demografi terhadap kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. 2016;3(2):58–66.
  54. Pertiwi ID. Analisis tingkat kepuasan pasien jkn rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di puskesmas kotagede II dan puskesmas umbulharjob I yogyakarta menggunakan metode servqual. 2017;87(1,2):149–200.