

## DAFTAR PUSTAKA

A.A. Istri, C. D., & Rizki Fadila. (2023). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11(1), 307–315.

Adhani, R. (2018). *Mengelola Rumah Sakit* (A. J. Djohan, Ed.; Vol. 1). Media Nusa Creative.

Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* (Vol. 1, Issue 2).

Ahmad, Fachrurrazy, M., Hartati, S. Y., Amalia, M., Fauzi, E., Gaol, S. L., Siliwadi, D. N., & Takdir. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (Sepriano, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Akbari, V. S., Kusuma, S. L., Kunaedi, A., & Setyaningsih, I. (2022). KUESIONER AKBAR. *Journal of Pharmacopolium*, 5, 118–125.

Ali Memon, M., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Huei Cham, T. (2020). Equation Modeling Sample Size For Survey Research: Review And Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), 1–20.

Amalya Nasution, R., & Fitri, H. (2024). The relationship of menopause syndrome and the quality of life of menopause women in Jambi. *Jurnal Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar*, 15(1), 33–38.

Amanda Prasyawalli, K., Safira, S., Selly Rizkiana, A., Sukirman, S., Agribisnis, M., & Vokasi, S. (2025). *Jurnal Mirai Management Penerapan Peta Kendali P*

dan Diagram Fishbone Untuk Mengoptimalkan Kontrol Kualitas Melon di Madefresh. *Jurnal Mirai Management*, 10 (1)(1), 369–375.

Andika, R., Kusnadi, E., & Wiryaningtyas, D. P. (2022). Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sembako Barokah Dibesuki Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(4), 692–712.

Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.

Aprianditah, M., Yamin, A., Ariga, W., & Malonga, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit HL Manambai Abdulkadir). *Jurnal Sains dan Manajemen*, 12 No.2(2), 65–75.

Arfania, M., Wahyunityas Pardede, T., & Yusuf Alkandahri. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BJPS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Farmasetis*, 11(1), 1–6.

Arfianto, E., Lestari, N. A., & Ningtyas, E. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Cangkiran. *JIFI (JURNAL ILMIAH FARMASI IMELDA)*, 8 No.1, 1–10.

Arikhman, N., Yuniko, F., & Hanalia, W. (2020). Hubungan Pengetahuan Petugas Rekam Medis dengan Perilaku Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Siti Rahmah Padang. *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*, 1(2).

Bajamal, A. Ar., Supriyantoro, & Anindita, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 328.

Bramantiyo, O. :, Putro, E., & Firdaus, W. H. (2024). *Analysis Of Customer Satisfaction And Quality Of Villa Rental Services (Case Study: CV. Sindangrestu)*. 4(1).

Endang, E., & Tiyas, S. (2022a). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *JOURNAL OF APPLIED MANAGEMENT RESEARCH*, 2(1), 21–29.

Endian, N., & Asrina, A. (2025). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi di Apotek Rawat Jalan RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2025, 6(2), 39–46.

Fadilah, A. N., Oktarlina, R. Z., Kurniati, I., & Pradilawati. Citra Yuliyanda. (2022). kuesioner tangiables. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9, 1108–1113.

Fajar, F. H. P., Budi Warsito, & Aris Sugiharto. (2024). Pengembangan Aplikasi Analisis PLS-SEM berbasis R Shiny dan Penerapan UTAUT2 untuk Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 13(1), 147–158.

Fasirah, N., Umar, Z., Mardahlia, D., Program, S., Administrasi, R., Sakit, S., Mutiara, M., Samarinda, K., Samarinda, I., & Korespondensi, E. P. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Media Informatika*, 6 No. 1, 100–107.

Fil'ilah, I., Asyim, R. B., & Firmaniar, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JURNAL PENGEMBANGAN ILMU DAN PRAKTIK KESEHATAN*, 2 No.6, 360–369.

Huvid, S. U., Adhyka, N., & Antika Evrinda. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, Vol. 19, 19, No. 2, 165–172.



Iskandar, H., & Prasetya, N. (2024). perancangan kuesioner honey iskandar. *Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan*, 2 No. 3, 20–31.

Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).

Juwita, D. A., Desri, N. Q., & Permatasari, D. (2023). Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at a Hospital Outpatient Pharmacy in West Sumatra, Indonesia. *JURNAL FARMASI DAN ILMU KEFARMASIAN INDONESIA*, 10(3), 324–330.

Kencana, R. N. W., & Iriani. (2025). Analisis Order Status Supply Chain Management Pt. Kepuh Kencana Arum Menggunakan Metode Root Cause Analysis (RCA). *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 4, No.1(1), 23–34.

Kresnamurti, A., Nita, Y., & Ashari, A. N. (2022). Patient Satisfaction Level with Self-Medication Services by Pharmacists During The CoviD-19 Pandemic in Rembang District, Central Java, indonesia. *Biomedical and Pharmacology Journal*, 15(4), 2193–2201.

Kurniasih, F. D., Amalia, L., & Anggraini, Y. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Farmasi Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X DI Bogor. *SOCIAL CLINICAL PHARMACY INDONESIA JOURNAL*, 1(1), 89–109.

Mu'ah, & Masram. (2021). *LOYALITAS PELANGGAN Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawa.

Mursyid, Albashori, M. F., & Hafizah. (2024). Mursyid Muhammad Fatkhurohman Albashori Hafizah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 4 No.2, 356–372.

Nurkholis, N., Hikmah, S. N., & Rahmawati, R. A. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Palimanan Periode Juli – Juli 2023. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3(1), 6–16.

Nurliyah, Rahmadani, S., Rosmanely, S., & Masyarakat, K. (2022). KAMPURUI JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT PENERBIT Hubungan Brand Image dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2).

Nusrang, M., Fahmuddin, M., & Hafid, H. (2023). *Prosiding Seminar Nasional Penerapan Metode Structural Equation Modelling-Partial-Least-Squares (SEM-PLS) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi PDRB Di Indonesia*.

Oktaviani, S., & Hernawan, E. (2022). *Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Lunica* (Vol. 1, Issue 3).

Pagayang, Z., Sumakul, V. D. O., & Tuwohingide, Y. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan. *Journal | Watson Journal of Nursing*, 1 No. 2(2), 67–73.

Partini, O.: (2008). PENGGUNAAN STATISTIK DALAM PENELITIAN SOSIOLOGI. In *Penggunaan Statistik dalam Penelitian Sosiologi DIMENSI* (Vol. 2, Issue 1).

Permata, D. P., Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, & Dilla Roninda. (2023). Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)

Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 983–995.

Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2 No.2, 1–11.

Ratnasari, E. (n.d.). *UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA BENGKEL*.

Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN). *Jurnal Simplex*, 2 No.1, 41–50.

Sari, W. K., Advistasari, Y. D., Prasetyaningrum, E., Farmasi, S. T., & Farmasi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Semarang Timur Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 4 No.1(1), 199–204.

Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 4(2).

Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85.

Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93.



Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy Installation at the University of Muhammadiyah Malang Hospital. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 18(01), 10–20.

Sirajuddin, W., Mubarak, S., Kenre, I., & Rahmawati. (2023). Pengaruh Kualitas Kefarmasian Terhadap Pelayanan Di Apotek RSIA Ananda Trifa Kota Parepare. *Jurnal Farmasi Al-Ghaffiqi (JUFAL)*, 2, 12–15.

Siswanto, Y. T., & Cahyono, D. (2022). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. CV. AZKA PUSTAKA.

Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. *JMA*), 2(6), 3031–5220.

Sulistyowati, E., & Indrawati, M. (2025). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dan Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Kronis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 8(1), 31–44.

Vanessa, D., & Andi Mesta, H. (2020). Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha | 28 Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2 No.1, 28–35.

Vanessa, D., Firman, & Andi Mesta, H. (2020). Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha | 28 Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan

Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2 No.1, 28–35.

Wahab, A., & Junaedi. (2022). Sampling dalam Penelitian Kesehatan. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, 5 No.1, 42–49.

