

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N.A., (2010). *Pengetahuan, Sikap Dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat Di Kota Depok*. Jakarta: Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sistem Dan Kebijakan Kesehatan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan.
- Akhmad, A.D. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati* Vol 2 No 1.
- Apriansyah, A., (2017). Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan. FKIK Jakarta.
- Arimbawa, E., Suarjana, I. K., & Wijaya, I. P. G. (2014). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 198-203.
- Atif, Muhammad, & Malik, Iran. (2020). COVID-19 and Community Pharmacy Services in Pakistan: Challenges, barriers and solution for progress. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*. Punjab, Pakistan.
- Atmini, K. D., Gandjar, I. G., & Purnomo, A. (2011). Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* Vol. 1 No. 1.
- Aziz, M.M.; Masood, I.; Yousaf, M.; Saleem, H.; Ye, D.; Fang, Y. Pattern of medication selling and self-medication practices: A study from Punjab, Pakistan. *PLoS ONE* 2018, 13, e0194240.
- Badan Pusat Statistik, (2018). *Statistik Indonesia: Statistical Yearbook Of Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

- Bougie, & Sekaran. (2013). Edisi 5, *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley@Sons.
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta, 72
- Cahyono L.T.; Sudiro.; Anneke S. (2015). *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Apotik di Kabupaten Semarang*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Semarang.
- Departemen Kesehatan RI, (2004), *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Jakarta. Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI, (2009), *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Depkes RI. (2016). *Profil Kesehatan Tahun 2016*. (Ketua: Febria Rahmanita). Jakarta: Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
- Dianita, PS., (2017). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah kecamatan mertoyudan kabupaten magelang*. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. Vol. III, No. 2.
- El-Sharif SI, Alrahman NA, Khaled N, Sayah N, Gamal E, Mohamed A. *Assessment of patient's satisfaction with pharmaceutical care services in community pharmacies in the United Arab Emirates*. *Arch Pharma Pract* 2017;8:22-30
- Engel., (1990), "Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Sumatera Utara*.

- Ghozali, Imam. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, A. B. (2009). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek di Kota Medan tahun 2008. Fakultas Farmasi. USU. Medan.
- Hartini, Y. S. (2008). Sebuah Potret Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Majalah Medisina, Edisi 4/Vol II.
- Hasan, S., (2013). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy in the UAE Using a Newly-Validated Tool, Res Soc Adm Pharm, 6, 41-50.
- Ikhsan, M., (2017). Implementasi Peraturan Perundang-Undangan Kefarmasian Tentang Praktik Apoteker di Apotek ditinjau dari Pelayanan Swamedikasi di Apotek Wilayah Semarang Bagian Timur. Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- ISFI, (2004), Standar Kompetensi Farmasis Indonesia, Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia, Jakarta
- Ismail, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian di Apotek wilayah Samata. Jurnal Farmasi FIK UINAM Vol.6 No. 2.
- Izzatin, (2015), Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Swamedikasi Oleh Apoteker Di Beberapa Apotik Wilayah Surabaya Selatan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.4 No.2.
- Kassam R, Collins JB, Berkowitz J. Patient satisfaction with pharmaceutical care delivery in community pharmacies. Patient Prefer Adherence 2012;6:337-48.

- Koster, et al., (2020). Impact of The COVID-19 Epidemic On The Provision of Pharmaceutical Care in Community Pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. Netherlands.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kumorosiwi, AG., (2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek mutiara kecamatan ngantoronadi di kabupaten magetan. *Stikes bhakti husada mulia madiun*.
- Kurniawan, (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56-74.
- Liu, shoa et al., (2020). Providing Pharmacy Services During The Coronavirus Pandemic. *Internatinal Journal of Clinical Pharmacy China* 42:299-304.
- Lutfiyanti et al., (2020). Evaluasi Sumber Daya Apoteker berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Terkait Sumber Daya Manusia di Apotek Kabupaten Temanggung. *Prosiding Pertemuan Ilmiah Daerah IAI PD Jawa Tengah*.
- Maharani, N.D, (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*, 2(2) : 111-117.
- Mayefis,dkk, (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang, *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, vol.12.No.2(September 2015).
- Melton, B. L., & Lai, Z. (2017). Review of community pharmacy services: what is being performed, and where are the opportunities for improvement?. *Integrated pharmacy research & practice*, 6, 79.

- Muffidah, L. (2016). Manajemen Kemitraan Waralaba Sektor Farmasi Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Apotek K-24 Kabupaten Banyumas). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto*.
- Nita, Y., Athijah, U., Wijaya, I.N., Ilahi, R.K., Hermawati, M. (2008). Kinerja apotek dan harapan pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi di beberapa apotek di Surabaya. *Majalah Farmasi Airlangga*, 6(2):41-44
- Notoatmodjo S. (2010). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Syahrída, D.A., Siti, A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, *Borneo Journal of Pharmacy, Volume 1, e-ISSN: 2621-4814*
- Nurma R.A. (2015). HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PENILAIAN KUALITAS PRODUK APOTEK RAWAT JALAN. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya
- Octavia, A., Suswitaroza, Aulia, P.A. (2012). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden MattaHer Jambi. Universitas Jambi, *Vol 1 No.1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682*
- Oredope, et al., (2020). Needs Assessment And Impact Of COVID-19 On Pharmacy Professional In 31 Commonwealth Countries. *Journal Of Pharmaceutical Policy and Practice*. United Kingdom.
- Permenkes., (2014), *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta Departemen Kesehatan RI
- POM, November (2004), Badan. “Info POM.”, Hal. 1-12

- Poudel, A., (2009). Perception of nepalese community pharmacist toward patient counseling and continuing pharmacy education program: a Multicentric Study. *Journal of Clinical and diasnotic Research*.
- Prihantini, N. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Litbangkes Kemenkes RI, Jakarta.
- Putri, V., (2018). Tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan di apotek “X” di kecamatan sukun kota Malang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia*. Malang
- Rahim, F., Aria, M., & Aji, N. P. (2015). Formulasi Krim Ekstrak Etanol Daun Ubi Jalar (*Ipomoeae batatas L.*) untuk Pengobatan Luka Bakar. *Scientia: Jurnal Farmasi dan Kesehatan*, 1(1), 21-26.
- Rahmawati, R. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Tiga Apotek Wilayah Surakarta Periode Juli-September 2019. UMS. Surakarta.
- Rikomah, Setya, E. (2018). *Farmasi Klinik*. Yogyakarta, Hal 30-31
- Riset Kesehatan Dasar(Riskesdas). (2013). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2013. Diakses: 19 Oktober 2014, dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/Hasil%20Riskesdas%202013.pdf>.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sari, W. K., & Puspa, M. G. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Swamedikasi Di Apotek R3 Farma 2 Bululawang Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, AKFAR PIM).

- Shahid Iqbal, 2021. Behavior of Pharmacists and Satisfaction of Patient in COVID-19 Pandemic. *Asian Journal of Pharmaceuticts*. 15 (1) 151.
- Stevani, H., Ayu, N.P., Syarifuddin, S. (2018).Tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Jurusan Farmasi Politekik Kesehatan (YAMASI) Makassar.Vol. XIV. No. 1*
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surahman, E., & Husen, I. (2011). *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasiskan Pharmaceutical Care*.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Utami, SA., (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Jurnal Farmasi Indonesia*. Vol 14, No 2.
- Visacri, M.B, et al., (2020). Role of Pharmacist During the COVID-19 Pandemic: A Scoping Review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. Brazil.
- Wijaya, I.K.W.B., Suastra, I.W., Muderawan, I.W. (2014). Pengaruh Model Pembelajaran Generatif terhadap Keterampilan Berpikir Kreatif dan Keterampilan Proses Sains. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol. 4(1): 1- 11.
- World Health Organization, (1998), *The Role of The Pharmacist in Self-care and Selfmedication*, Hange: World Health Organization, 17p.
- World Self-Medication Industri (WSMII), (2016), *Responsible Self-Care and Self-Medication: 5*

- Yang, S., (2016). A Comparison of patients and pharmacist satisfaction with medication counselling provided by community pharmacist: a cross-sectional survey, *BMC Health Services Research*, 16.
- Yusrizal. (2015). Gambaran Penggunaan Obat Dalam Upaya Swamedikasi Pada Pengunjung Apotek Pandan Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2014. *Jurnal Analis Kesehatan : Volume 4, No 2, September 2015*

