

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, K.A. and Prion, S. (2013) 'Reliability: Measuring Internal Consistency Using Cronbach's  $\alpha$ ', *Clinical Simulation in Nursing*, 9(5), pp. e179–e180. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2012.12.001>.
- Andriani, A. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi', *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), pp. 45–52. Available at: <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- Batubara, A.R. (2019) 'Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara', *Jurnal Rekam Medic*, 2(1), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.33085/jrm.v2i1.4188>.
- Bertawati, B. (2013) *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal, Calyptra*. Journal:eArticle. Universitas Surabaya. Available at: <https://www.neliti.com/id/publications/197617/> (Accessed: 9 February 2022).
- Dewi, R.R. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), pp. 146–156. Available at: <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>.
- Etlidawati and Handayani, D.Y. (2017) *Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional | Etlidawati | MEDISAINS*. Available at: <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/medisains/article/view/2078/2096> (Accessed: 6 February 2022).
- Hasen, G. and Negeso, B. (2021) 'Patients Satisfaction with Pharmaceutical Care and Associated Factors in the Southwestern Ethiopia', *Patient preference and adherence*, 15, pp. 2155–2163. Available at: <https://doi.org/10.2147/PPA.S332489>.
- Hidayat, I. (2017) 'Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik Rumah Sakit Bersalin Kartini Jakarta Selatan', *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 17(1). Available at: <https://doi.org/10.31294/jc.v17i1.1839>.
- Irnawati, N.D. and Piter (2019) 'Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUPN DR Cipto Mangunkusumo

- Kencana Jakarta', *SOCIAL CLINICAL PHARMACY INDONESIA JOURNAL*, 4(2), pp. 45–53.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp. 140–147. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>.
- Kurniasih, D.A.A., Subarnas, A. and Djuhaeni, H. (2015) 'The Role of Satisfaction for Pharmaceutical Service Assurance to Improve Patient Loyalty at Al Islam and Santo Yusup Hospital in Bandung', *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 4(3), pp. 206–217. Available at: <https://doi.org/10.15416/ijcp.2015.4.3.206>.
- Larasati, N. (2016) 'Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di RSUD DR.M.Soewandhie Kota Surabaya', 4. Available at: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd05a323full.pdf>.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A. and Setiani, L.A. (2020) 'Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi.', *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ*, 4(2), pp. 174–186. Available at: <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26. Available at: <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>.
- Novitasari, M., Suhardi, D.Y. and Si, M. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta', p. 18.
- Permenkes (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit'. Available at: [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No\\_30\\_Th\\_2019\\_ttg\\_Klasifikasi\\_dan\\_Perizinan\\_Rumah\\_Sakit.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_30_Th_2019_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf).
- Permenkes No. 72 (2016) *Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit [JDIH BPK RI]*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/114491/permenkes-no-72-tahun-2016> (Accessed: 5 February 2022).
- Permenkes RI (2014) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit'.

- Available at:  
<http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/43%20PMK%20No.%2058%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Kefarmasian%20di%20RS.pdf>.
- Prihartini, N. *et al.* (2020) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, pp. 42–49. Available at: <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>.
- Ridwan, I. and Saftarina, F. (2015) 'Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien', 4, p. 7.
- Rizki zati, M. and Iqbal, M. (2017) *View of Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa*. Available at: <https://ejurnalunsam.id/index.php/jseb/article/view/432/1375> (Accessed: 7 February 2022).
- Sari, L.N., Erpidawati and Susanti, E. (2019) 'Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal Menara Medika*, 1, p. 8.
- Sihaloho, N.S.R.U. and Herliana, I. (2017) 'Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga', *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(02), pp. 239–247.
- Sikumbang, R. and Nasution, M.N. (2015) *Manajemen mutu terpadu = Total quality management (Edisi 3) | Perpustakaan Universitas Sanata Dharma*. Available at: <http://library.usd.ac.id/web/index.php?pilih=search&p=1&q=0000125818&go=Detail> (Accessed: 9 February 2022).
- Susaty, H. (2016) 'Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit: Yogyakarta'. Gosen Publishing.
- Umar, H. (2014) 'Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier', 01(02), p. 12.
- Vigaretha, G. and Handayani, O.W.K. (2018) 'Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien', *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), pp. 543–552. Available at: <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>.
- Wantara, P. (2015) 'The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services', 5, p. 6.