

DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M., Afolabi, E., Faleye, B., 2013, Construct Validation of An Instrument to Measure Patient Satisfaction with Pharmacy Services in Nigerian Hospitals, *Afr. Health Sci*, 12. doi:10.4314/ahs.v12i4.22.
- Al Ghurair et al., 2012. What Elements of The Patient-Pharmacist Relationship are Associated With Patient Satisfaction?, *Journal of Patient Preference and Adherence* 2012(6): 663-676.
- Al Jumuah, K., Hassali, M., Al-zaagi, I., 2014, Adaptation and Validation of A Questionnaire Assessing Patient Satisfaction with Pharmacy Services in General Hospitals, *Journal of Patient Prefer Adherence*, 371. doi:10.2147/PPA.S58565.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arimbawa, P. E., Dewi, D. A. P. S., & Suena, N. M. D. S., 2018, Hubungan Kepemilikan Saham Apoteker pada Apotek dengan Pelaksanaan Good Pharmacy Practice (GPP) oleh Apoteker, *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(1), 32-39.
- Azwar, Saifuddin., 1999, *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
- Bertawati, 2013, Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal, Vol. 2 No. 2, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Surabaya.
- Botha, F., & Booysen, F., 2013, The Relationship Between Marital Status and Life Satisfaction Among South African Adults, *Acta Academica*, 45(2), 150-178.
- Darmasaputra, E., 2014, Pemetaan Peran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker di Apotek di Surabaya Barat, *Calyptra*, 3(1), 1-7.
- Depkes RI, 2009, *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*, Dirjen Yankes, Jakarta.
- Dewi P. R., Arta S. K., 2014, Analisis Harapan dan Persepsi Pasien kerjasama (PKS) terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013, *Artikel Penelitian*, Volume 11(1), Denpasar.
- Dominica, D., Putra, D. P., & Yuliharsi, Y., 2016, Pengaruh Kehadiran Apoteker Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang, *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(1), 99-107.

- Ellya, Niken P., Ayubi, Dian., 2008, Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007, *Makara Kesehatan*, 2008;12(01):42-46.
- Foltan V., Melovecka L., Minarikova D., 2012, *Patient/Customer Satisfaction With Pharmaceutical Care in Community Pharmacies*, Comenius University in Bratislava, Slovak Republic.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L., 1992, *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2): 01-08.
- Ihsan S., Rezky R., Akib NI., 2014, Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian, *J Farm dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 2014;1(2):30–35.
- Kepmenkes RI, 2004, *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler P., Keller KL., 2009, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2*, Edisi kedua belas, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Krueger JL, Hermansen-Kobulnicky CJ., 2011, *Patient Perspective of Medication Information Desired and Barriers to Asking Pharmacists Questions*, *J Am Pharm Assoc*, 2011;51(4):510-519
- Lee et al., 2015, Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross Sectional Study of National Level Data, *Plos One Journal*, doi: 10.1371/journal.pone.0142269.
- Lwanga.S.K. and S. Lemeshow., 1991, *Sample Size Determination in Health Studies*, WHO, Geneva.
- Mardiati, Nurul, 2017, Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek di Wilayah Kota Banjarmasin, *Journal of Pharmascientech*, 2017;01(01).
- Mawaliya, Wifda, 2011, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret–Mei 2011*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Mujiati, H., 2013, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat pada Apotek Arjowinangun, *Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 12(1).

- Nawawi, H., 2005, *Penelitian Terapan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- 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.
- Nurtanti, R. E., 2018, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ongkiwijaya, I., 2017, Pengaruh Pharmacist Services Terhadap Loyalty Melalui Satisfaction pada Apotek Pemerintah di Kota Ambon, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 119-128.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., dan Bery, L.L., 1991, *Delivering Quality Service*, The Free Press, Macmilland Inc. New York.
- Peck BM, Ubel PA, Roter DL, Goold SD, Asch DA, Jeffreys AS, Grambow SC, Tulsky JA., 2004, *Do Unmet Expectations for Specific Tests, Referrals, and New Medications Reduce patients' Satisfaction*, *J Gen Intern Med*, 2004; 19(11): 1080–1087.
- PerBup, 2018, *Nomor 22 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Apotek*, Bupati Kabupaten Bantul, Bantul.
- PerBup, 2012, *Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Apotek*. Bupati Kabupaten Bantul, Bantul.
- Permenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Permenkes RI, 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Phau, I., & Baird, M., 2008, Complainers Versus Non-Complainers Retaliatory Responses Towards Service Dissatisfactions, *Marketing Intelligence & Planning*, 26(6), 587-604.
- Presiden RI, 1997, *Undang Undang Nomor 22 Tahun 1997 Tentang Narkotika*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.
- Saputri, Tiara Indah, 2016, *Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

- Sari, I., 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Nuha Medica, Yogyakarta.
- Silva G.M.S. et al., 2012, Impact of Pharmaceutical Care on The Quality of Life of Patients with Chagas Disease and Heart Failure: Randomized Clinical Trial, *Trials Journal*, 2012; 13, 244.
- Sudibyoy, Anggi Reny, 2014, *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember*, Skripsi Universitas Jember, Jember.
- Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-20, Bandung, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sukamdi, D. P., 2015, Analisis Distribusi Apotek Dengan Sistem Informasi Geografis, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 5(1), 54-60.
- Sukmajati, Monica Arum, 2007, *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Berdasarkan Kepmenkes Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 di Kota Yogyakarta*, Skripsi Unversitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Sulistya, Y. A., Pramestutie, H. R., & Sidharta, B, 2017, Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang, *Pharmaceutical Journal of Indonesia 2017*, 3(1): 1-9.
- Umar H., 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wijaya, K., & Dwitagama, D., 2011, *Mengenal penelitian tindakan kelas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Yang et al., 2016, A Comparison of Patients' and Pharmacists' satisfaction with Medication Counseling Provided by Community Pharmacies: A Cross-Sectional Study, *BMC Health Services Research Journal*, 16:131. doi:10.1186/s12913-016-1374-x.
- Yuliati, L. N., & Anzola, Y., 2009, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tanggapan Perusahaan Pascatindakan Komplain Melalui Media Cetak, *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 2(2), 186-192.
- Badan Pusat Statistik, 2019, BPS Kabupaten Bantul. Bantulkab.go.id (diakses tanggal 3 Mei 2019).
- DepKes RI, 2018, Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, apif.binfar.depkes.go.id (diakses tanggal 26 Mei 2018).