

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf.
- Anjani, S. P., & Suhenda, A. (2021). Gambaran Waktu Tunggu pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya. 171–179. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v12i2.666>
- Badri, A. Z., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). Analysis of BPJS patient satisfaction levels against pharmaceutical services in outpatient pharmacy installation of Anwar Medika Hospital. 2017, 0–6. <https://doi.org/10.22219/farmasains.v6i2.13862>
- Bangun, H., Meilina, R., Farmasi, F., Kesehatan, I., Ubudiyah, U., & Aceh, B. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian. 4(2), 330–337. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v4i2.4416>
- Boateng, G. O., Neilands, T. B., & Frongillo, E. A. (2022). Best Practices for Developing and Validating Scales for Health , Social , and Behavioral Research: A Primer. 6(June), 1–18.
- Dwi, A., Putri, M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. 10(2), 537–543.
- Fadilah. (2022). Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Tingkat Pemahaman Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan (Vol. 2022). Jurnal Farmasi Klinik Indonesia.
- Fatma, C., Wijanarko, Z., Setyadi, N. A., Surakarta, U. M., & Sakit, R. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pendahuluan Metode Penelitian. 6(2), 27–36.
- Ferreira, D. C., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis.
- Hair J.F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2022). Multivariate Data Analysis.
- Handayani. (2024). The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers. 14(September), 42–48.
- Hanny Mindasari, Donal Nababan, Zulfendri, Siagianl, Mindo Tua, Adiansyah, Silitonga, E. M. (2025). Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas kabil kota batam. 9, 7689–7696.
- Hosseini, F. A., Zarshenas, L., Parvan, K., & Shaygan, M. (2025). Assessment of the validity and reliability of the nurses ' professional values scale — revised in Persian version among nursing students. BMC Medical

Education. [https://doi.org/ 10.1186/s12909-025-06677-y](https://doi.org/10.1186/s12909-025-06677-y)

- Indriastuti, M., Kurniasih, N., Harun, N., Sintia, S., & Pratama, S. P. (2024). Peningkatan Pemahaman Pasien Rawat Jalan Mengenai Pengelolaan Obat DAGUSIBU (Dapatkan , Gunakan , Simpan , Buang) di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis. 04(06), 538–544.
- Jayanti, I., Kasim, F., Melda, S., & Bangun, B. (2025). Implementasi Lean Hospital Di Pelayanan Obat Instalasi Farmasi Pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Implementation of Lean Hospital in the Pharmacy Service at the Outpatient Department of a General Hospital. c, 696–705.
- Juwita, D. A., Desri, N. Q., & Permatasari, D. (2023). Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at a Hospital Outpatient Pharmacy in West Sumatra , Indonesia. 10(3), 324–330. <https://doi.org/10.20473/jfiki.v10i32023.324-330>
- Kartikawati, D. R., Kartikawati, D. R., Hukum, F., & Krisnadwipayana, U. (2021). Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Pemenuhan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19. 1(3), 318–335.
- Kemendagri, P. (2020). Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2020 (p. 7).
- Kemenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3, 1–80.
- Kemenkes RI. (2023). Laporan Akuntailitas Kinerja (LAKIF) Kementerian Kesehatan Taun 2023. In Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniadi, M. L., Kawiyo, J., Mangunwijaya, P. K., & Kefarmasian, P. (2024). Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan Volume 2 No 2 Mei 2024. 2(2), 31–38.
- Kusuma, N., & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. 84–92. DOI: 10.20961/jpscr.v3i2.22162.
- Layanan WHO. (2023). Analysis of Pharmaceutical Services Using WHO-Based Service Indicators :
- Lestari, S., Hadju, L., & Ridwan, B. A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Kendari The Relationship between Pharmaceutical Service Quality and Outpatient Satisfaction in the Pharmacy Installation of Kendari City Hospital K. 4(4).
- Louah, S., Sarir, H., Kriouich, M., Engineering, L., University, A. E., Science, A., Team, T., Author, C., & Jiao, Z. (2024). A Systematic Literature Review of Performance Hospital Supply Chain Management. 5(2), 597–612. <https://doi.org/10.18196/jrc.v5i2.21541>

- Lumbangaol, S. F. (2024). Implementasi Manajemen Pengelolaan Logistik Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pangaraian Kabupaten Rokan Hulu Implementation of Drug Logistics Management in The Pharmacy Installation of Surya Insani Hospital Pasir Pangaraian Rokan Hulu Regency. c, 103–110.
- Manajemen, P., Obat, D., Wardhani, A., Carissa, D., Lamza, A. B., & Chudri, J. (2025). Jurnal Akta Trimedika (JAT) Distribusi Obat di Rs Pemerintah Management of Logistics Management in Procurement and Distribution of Medicines in Government Hospitals Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No . 2, 729–743.
- Marthiani, I. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi. Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa, 2(2).
- Maskurotin, S. (2021). Hubungan Antara Pemberian Obat Oleh Apoteker Terhadap kepuasan Pasien.
- Mishra, P., Dhillon, H. S., & Bhargava, S. (2024). Effectiveness of Patient Medication Counseling in a Tertiary Care Hospital: A Cross-Sectional Study.
- Mustapa, T. R., Nelwan, O. S., Lengkong, V. P. K., Motivasi, P., Karir, P., Kebahagiaan, D. A. N., & Lengkong, V. P. K. (2022). Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal PTSP Provinsi Sulawesi Utara Selama Pandemi Covid-19 The Influence Of Motivation, Career Development And Happiness On Employee Performance At The Office Of Invesment Office PTSP Of North Sulawesi . 1(4), 331–342.
- Nindia Fitra Fauziah, A. Y. N. (2023). Evaluation of the Quality of Pharmaceutical Services in Private Hospitals in Sukoharjo in 2023. Aiska-Uniersity, 39–56.
- Nurjanah, S. R., Pribadi, P., & Dianita, P. S. (2022). Jurnal Farmasi Sains dan Praktis Determination Factors Of Patien Satisfaction And Trust In Pharmacy Stafff Among People With Non- Communicable Diases : A Patien -Center Care. 8(3), 207–214.
- Prasetyo, R. F., Wibhawa, H., Gadistina, W., Nurcahyo, C., Nugraha, M. S., Arma, S., & Gani, Y. S. (2025). Effectiveness of BPJS Kesehatan Service Quality Transformation. 5(1), 14–34. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5il.309>
- Prayoga, T. S. (2024). Korelasi Rank-Spearman pada Hubungan Beberapa Variabel Produk Domestik Regional Bruto. 137–144.
- Rosita, C., Prakoeswa, S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital 's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. 10, 655–664.
- Sadikin, M., Yusuf, M. R., Raya, J., No, K. A., Jeruk, K., & Barat, J. (2022). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan

- Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak Quality of Providing Drug Information Services Based on Satisfaction of BPJS Patient in Prescription Services Puskesmas Kecamatan Cilandak. 16(02), 244–255.
- Salsabila Azzahra, Desy Kartika Ningsih, O. E. N. (2025). Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Graha Permata Ibu Tahun 2024. 6, 3446–3453.
- Siahaan, M. (2023). Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Mutiara Siahaan. 1(4).
- Sipayung, F., Efendy, I., Studi, P., Ilmu, S., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Helvetia, K., Jl, A., Sumarsono, K., & Medan, N. (2024). Analisis Pengelolaan Sediaan Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Kota Medan Tahun 2023 menjadi tanggung jawab pemerintah pusat , akan tetapi menjadi tanggung jawab pemerintah. 6.
- Sitanggang, M. L., & Saragih, S. (2024). Influence Of The Quality Of Pharmacy Services And Non-Pharmacy On The Decision To Redeem The Prescription And Its Impact On Retreatment Of General Outpatient At Pasar Minggu Hospital. 4(9), 8367–8380.
- Subagiyo, A., & Aulia, R. (2025). Journal of Pharmacy Tiara Bunda Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek ” X ” Kota Belitang. 5, 7–10.
- Sudrajat, A. S., & Rahayu, R. H. (2025). Implementasi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS-JKN) di RSUD Kota Bandung. 7(1).
- Sulistyowati, W. T., Suryani, L., Harokan, A., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2024). Analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit umum daerah. 9(2).
- Taherdoost, H. (2022). Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the Validation of a Questionnaire / Survey in a Research Hamed Taherdoost To cite this version: HAL Id: hal-02546799 Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the .
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2023). Making sense of Cronbach ’ s alpha. 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Widayati, P. &. (2021). Pengaruh Intervensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepatuhan Minum Obat pada Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 di Indonesia: Kajian Literatur. 107–115. <https://doi.org/10.25077 /jsfk.8.2.107-115.2021>
- World Health Organization. (2022). Good Manufacturing Practices for Sterile Pharmaceutical Products. WHO Technical Report Series, 961, 45–47.

- Yulita. (2024). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. 18210047.
- Yunita Cahyani, P. (2024). Evaluasi Manajemen Obat Dan Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Padjonga Daeng Ngalle (HPDN) Kabupaten Talakar.
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., & Marsela, S. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). 780–789.
- Zubaidah, R. (2025). Studi Korelasi Service Quality Instalasi Farmasi. 9, 5256–5262.
- Zulkhulaifah, A. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. Hassanudin Journal Of Public Health, 3(3), 246–256.