

DAFTAR PUSTAKA

- [DepKes RI] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1197/MenKes/SK/X/2004. Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Jakarta.
- [PerMenKes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [PerMenKes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019. Nomor 43 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [PerMenKes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. No. 35. *Tentang Pelayanan Kefarmasian.*
- Al Assaf, A.E, 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan: *Perspektif Internasional*, Jakarta: EGC.
- Anief, M. 2008. *Manajemen Farmasi (Cetakan ke lima)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anonim. 2003. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Telkom Bandung.
- Bustami. 2011. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Darmawan, D. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.

- Dessler, G.2003. Human Resource Management Tenth Edition.: Edition. Irwin McGraw-Hill. New Jersey.
- Ghozali. 2019. Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ditjen Binfar dan Alkes .Modul TOT Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
Jakarta: Depkes RI. 2008
- Irene, D.S. 2009. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta. Nuha Medika Keputusan Menteri Kesehatan RI No.66/Menkes/II/1987. Pelayanan Rawat Jalan; Jakarta.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran edisi kesebelas (Benyamin Molan Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks.
- Kurniasih, Retno. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.Pemalang Jawa Tengah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kurniati. 2013. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Mangkoan, Monalisa, 2016. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 pada Puskesmas Di Kota Yogyakarta. Skripsi . Universitas Sanata Dharma.
- Muis, M. 2011. “Analisis Kualitas Pelayanan Yang Membedakan Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan Telkom Flexi.” Tesis, Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

- Notoatmodjo, S. 2014. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithaml dan L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Jurnal Retailing*
- Pohan, Imbalo, S, 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Sirait, M., 2001. *Tiga Dimensi Farmasi: Ilmu-Teknologi, Pelayanan Kesehatan dan Potensi Ekonomi*, Institut darma Mahardika, Jakarta
- Suprpto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wibowo. 2011. *Management Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.