

DAFTAR PUSTAKA

- Aer Sondari, Bambang Budi Raharjo. 2017 . Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Public Health Research And Development*. Higeia. Vol. 1 (1), hal 15-21.
- Amelia Sari *et al.* (2019), Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Batu Beru Takengon. *Jurnal Dunia Farmasi*. 4 (1): 45 -52.
- Arifiyanti, A *et al.* (2017), Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien DiInstalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Vol, 3(1). Hal 123-137
- Armen. F & Aswar. V;2013, *Dasar – Dasar Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta
- Arsanam, P *et al.* (2014), *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospital*. *International Journal of Inovation. Management and Tecnology*. Vol.5 No. 4, Hal. 261-265
- Carnwell R, Daly W. 2001. Strategies for the construction of critical review of the literature. Harcourt Publisher Ltd. *Nurse Education in Practice*. (1): 57-63
- Depkes RI.,2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan, Republik Indonesia. 2004. *Pedoman Pengelolaan Obat Program Kesehatan*. Jakarta: Ditjen Yanfar dan Alkes.
- [Depkes]. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Depkes RI. Jakarta.
- Febriawati, H.,2013, *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Gupta P, Bobhate PS dan Shivastava SR. 2011. *Determinants od Self Medication Practice in an Urban Stum Community*. Mumbai: Departemen of Preventie and Socisl Medicine.
- Juliawati *et al.* (2019), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Pharmacon*. Universitas Sam Ratulangi. Vol.8(4).
- Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan). Prenhallindo, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- ME Atmojo, A Handoyo. 2016. An evaluation of classless health services for poor families (Gakin) in Wates, Kulon Progo Regency. *Journal of Governance and Public Policy*. 5 (2)
- Megawati *et al.* (2016), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung. *Medicamento*. Akademi Farmasi Saraswati Denpasar. Vol. 3(2).
- Moison, Walter dan White dalam Nooria. 2008. pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di RSUD Saras Purworejo [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mulyani (2017), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*. Vol. 2 (2) : 65-75. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Nangaro *et al.* (2019), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna. *Pharmacon*. Universitas Sam Ratulangi. Vol. 8(2)
- Niken Kusuma Astuti *et al.* (2018), Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. Vol.02, Universitas Sebelas Maret. Hal. 84-92.
- Notoadmodjo, S. 2014. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Novaryantiin, S *et al.* (2018), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Vol.1(1), Halaman 22-26
- Okoli C, Schabram K. 2010. A Guide to Conducting A Systematic Literatur Review of Information System Research. *Sprout : Working Papers on Information System*. 10 (26)
- Oliver dalam Widodo. 2005. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Semarang I [Tesis]. Semarang:

Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana,
Universitas Diponegoro Semarang.

- Parasuraman,A Zeithaml, Valerie A.dan L Berry,2017. *Delivering Quality Service*,The Free Press A DivissionofMacMillaninc,New York.
- Pareraway. *et al.* (2016), Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUP prof. Dr. R. D. Kandao Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol. 5 (4) , hal 273-279.
- Pohan IS. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pontoan *et al.* (2020), Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Framasi Rumah Sakit Cilandak Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*. Vol. 6 (1) 41-48. Universitas Syah Kuala.
- [Permenkes RI] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Nomor 74 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- [Permenkes RI] Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Nomor 58 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*
- Ramdahani A, Ramdhani MA, Amin AS. 2014. Writing a Literature Review Research Paper: A Step-by-step Approach. *International Journal of Basics and Applied Sciences*. 2301-8038.
- Ramsaran-Fowdar, R., 2005, Identifying Health Care Quality Attributes, *JHSA Sprine*, 27(3), 428 – 443.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rizal, M.,2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli – September 2013*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sekadi, Juliet Nabbuye *et al.*(2011), *Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital Uganda*. *International Journal for Quality in Health Care*. Oxford University Press. Vol. 23 (5), hal 516-523.
- Setyaningsih I. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service Dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *Spektrum Industri*. Vol. 11. No. 2, 117 – 242.
- Siregar JPC, Amalia L. 2013. *Farmasi Rumah Sakit dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC