

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
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta : Kemenkes.
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43. 2019. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35. 2014. *Pelayanan Kefarmasian*
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes
- [Kemenkes] Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan. 2010. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B*. Jakarta : Kemenkes
- Achmad Ainul Yaqin. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Malang : Universitas Islam Negeri
- Adhiatma, A. 2001. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Semarang. Semarang.
- 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 Resouce Management Tenth Edition : Edition. Irwin McGraw-Hill. New Jersey

Gerson, Richard F., 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM

Ghozali, 2019. Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS. Universitas Diponegoro : Semarang

Hafizurrachman, 2004. *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia

Ilyas, Yalis. 1999. *Kinerja Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia

Irene, D.S. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.

Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran edisi kesebelas (Beyamin Molan Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks

Kurniasih, Retno. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi R.S 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.

Kurniawan, F. 2012. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien.. Kediri : STIKES RS Baptis Kediri

Kusumapradja, 1997. *Quality Assurance dalam Keperawatan*. Jakarta

Mangkoan, Monalisa, 2016. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 di Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma.

- Manurung, L. 2010. Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih 2010 [tesis]. Jakarta : Universitas Indonesia
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. Nursalam, 2003. *Manajemen Keperawatan (edisi 3)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Oktavia, A.; Suswitarosa, dan Anwar, A. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen*. Jambi : Universitas Jambi.
- Parasuraman, A Zeithaml, Valarie A dan L'Berry, 2017. *Delivering Quality Service, The Free Press A Division of Mac Millaninc*. New York
- Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika Putri., D. 2019. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek
- Pohan, Imbalo, S. 2018. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Wijaya Kusuma periode April 2019. Madiun : Universitas Katolik WidyaMandala Madiun
- 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
- Siregar, C. J. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. In buku kedokteran EGC
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta Sulistyawati, Perdana, Syafar, Amirudin dan Jafar. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan
- Trimurthy, IGA. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. [tesis]. Semarang : Universitas Diponegoro
- Wahyu, 2016. Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Membeli ulang Obat di IFRS Jala Ammari

Makassar. Makassar

Wahyono, E. 2008. *Manajemen Rumah Sakit*. Surabaya : UNAIR

Wibowo, 2011. *Management Kinerja PT Raja Grafindo Persada*. Jakarta

Wibowo. 2011. *Management Kinerja. PT Raja Grafindo Persada*. Jakarta

Yunevy, E dan Haksama, S., 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya