

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.
- AlGhurair et al., 2012. *What Elements of The Patient-Pharmacist Relationship are Associated With Patient Satisfaction?*. J of Patient Preference and Adherence 2012(6): 663-676.
- Arikunto & Suharsimi., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Depkes RI. 1999. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 *tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 *tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta.
- Depkes RI, 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI, 2009, *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Depkes RI. 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Kepmenkes RI No.340/MENKES/PER/III/2010. Jakarta, Departemen Kesehatan RI, 2010.
- Depkes RI, 2012, *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*, Jakarta.
- Depkes RI, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*, Jakarta.
- Depkes RI, 2014, *Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Dianto, Angga Rahmat., 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic*. J Kesehatan Olahraga. 2014:02(02):225-236

- Febriana A dan Stevanus S, 2013, Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Volume I, No 2, April-Juni 2013, hlm.132-139.
- Hasan, Iqbal., 2006, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- <http://rsjd-sujarwadi.jatengprov.go.id/>, diakses tanggal 19 Mei 2017 pukul 06.26 WIB.
- 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.
- Irawan H, 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kepmenkes, 2004, Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004, 7-8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta :Indeks.
- 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*. doi: 10.1371/journal.pone.0142269.
- Martono, Nanang., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- 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
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Priyatno, Duwi., 2010, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*, Gava Medis, Yogyakarta.
- Rangkuti, F., 2002. Riset Pemasaran. Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Gramedia.
- Saputri, Tiara Indah., 2016. *Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Keperawatan FKIK UMY.
- Saputro, Agung Dwi., 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Skripsi. Surakarta : Kesehatan Masyarakat., Fakultas Ilmu Kesehatan UMS
- Sareong, K.M., Darmawansyah. A., dan Yusran. 2013. Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. *Jurnal*. Makasar : Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Setiawan, Edy Prabowo., 2014. *Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Umum dengan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo*. Skripsi. Surakarta : Kesehatan Masyarakat., Fakultas Ilmu Kesehatan UMS
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 25-49, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sondari, Aer. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes*. 2015.
- Sugiono, Prof. Dr. *Statistic Nonparametrik Untuk Penelitian*, Penerbit CV ALFABETA. Bandung, 2004.
- Sugiyono., 2007, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung:Alfabeta.
- Supadmi, Woro., 2013. *Gambaran Pasien Geriatri Melakukan Swamedikasi di*

- Kabupaten Sleman. Jurnal Pharmacia. Vol 3 No. 2:45-50.*
- Supranto, J., 2006, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Menangkan Bisnis*, Edisi ke 2, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susatyo H, Arita, 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Synder, M & Gangestad, S, 2012, On the Nature Self Monitoring: Matters of Assesment, Matters of Validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 16.
- Uma Sekaran. 2006. "*Metode Penelitian Bisnis*". Jakarta : Salemba Empat
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28H *tentang Hak Asasi Manusia (HAM)*.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*.
- 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* (2016) 16:131. doi:10.1186/s12913-016-1374-x.