

DAFTAR PUSTAKA

- A Peter, O. (2017). Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services In A Hospital In Bayelsa State South-South Of Nigeria. *Orthopedics and Rheumatology Open Access Journal*, 6(3), 1–7. <https://doi.org/10.19080/oroaj.2017.06.555686>
- Ainaini, R. (2011). *Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Sleman*. Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arsanam, P. (2014). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(4). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.524>
- Atmojo, Y. T. (2012). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Wordpress.com. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Sinar Harapan.
- Depkes. (2014). *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/Menkes/SK/X/2014*, 7-8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Gary, A. D. K. (2012). *Principle Of Marketing* (14th Editi). Pearson Prentice Hall.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma. Kuantitatif*. Heath Books.
- Ingerani. (2012). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di profinsi DKI Jakarta*.
- Irfan, S. dkk. (2012). Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(6), 870–877. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2012.12.6.2743>

- Jaya, I., Syarufuddin, I., & Gedung, U. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta*. 1(1), 37–41.
- Kalungia, A., & Kamanga, T. (2016). Patients' Satisfaction with Outpatient Pharmacy Services at the University Teaching Hospital and Ndola Central Hospital in Zambia. *Journal of Preventive and Rehabilitative Medicine*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.21617/jprm.2016.0101.3>
- Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). *EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) FARMASI KATEGORI LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT*. 4(129), 20–25.
- Kasiram. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. UIN-Malang Pers.
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., & Kawatu, P. A. T. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 4(4), 261–269.
- Kisworo, H. (2010). *Evaluasi Mutu Pelayanan Obat di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (T. B. Sabran (ed.); edisi Keti). Erlangga.
- Manurung, L. P. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. Universitas Indonesia.
- Mas'ud. (2014). *Survai Diagnosis Organisasional, konsep dan Aplikasi*. BP Undip.
- Megawati, Hariyanto, T., & Rachmi, A. T. (2016). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 147–160. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16>

- Mulia, D. S. (2015). *Jurnal Surya Medika Volume 1 No. 1 [2015]. 1(1), 1–7.*
- Nurbaity, A. (n.d.). *PENGARUH HARGA (PRICE) DAN KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU DELI MEDAN.* 21–24.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik.* Alfabeta.
- Rahmawati, E. F., & Pudjirahardjo, W. J. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian di Instalasi Laboratorium. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Teori Donabedian Di Instalasi Laboratorium,* 2(1), 67–74. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jakib2a38a56c6full.pdf>
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *IJMS-Indonesian Journal On Medical Science,* 3(1), 2355–1313.
- Rangkuti, F. (2012). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication.* Gramedia Pustaka Utama.
- Satrianegara MF dan Saleha S. (2009). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan.* Salemba Medika.
- Scott, B, dan E. F. B. (2011). *Essential Of Managerial Finance.*
- Setyadarma. (2015). *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0.* FE UNNES.
- Shaleh, A. M. (2010). *Public Service Communication.* UMM Press.
- Singh, S., Kaur, P., & Rochwani, R. (2013). Patient satisfaction levels in atertiary care medical college hospital in Punjab, North India. *Community Medicine,* 1(November), 172–182.
- Stanton, W. J. (2011). *Prinsip Pemasaran (Edisi Revi).* Erlangga.
- Sugito. (2011). *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Fadla.or.id. [http://hadisugito.fadla.or.id/mengukur-kepuasan-pelanggan,](http://hadisugito.fadla.or.id/mengukur-kepuasan-pelanggan)
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian.* Alfabeta.
- Suharno dan Retnoningsih, A. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Balai Pustaka.

- Sulasmono dan Hartini, Y. S. (2014). *Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek*. Universitas Sanata Dharma.
- Suryawati, C. (2006). PENYUSUNAN INDIKATOR KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT DI PROVINSI JAWA TENGAH. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan the Indonesian Journal of Health Service Management*, 9(4), 58.
- Suswardji, E., Martini, M. M. N., Meliana, M. M. R., & Pendahuluan, A. (2012). *PENGARUH PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ADIARSA KARAWANG TIMUR*. 9(2), 609–621.
- Suwardi. (2011). Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1), 51–58.
- Tjptono, F. (2011). *Pemasaran*. Bayumedia.
- Trisnawati, K., Sumarni, S., & Fudholi, A. (2015). Analysis of Outpatient Satisfaction for Civil Servant During the Implementation of Askes and Jkn. *Journal of Management and Pharmacy Practice*, 5(1), 33–39. <https://doi.org/10.22146/JMPF.26>
- Umar, H. (2011). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka.
- Umar, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Instalasi Farmasi Blud Rumah Sakit Kabupaten Konawe*. 1–138.
- Yuliadi, A. T. B. dan I. (2015). *Ekonometrika Teori & Aplikasi*. Mitra Pustaka Nurani.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek The Satisfaction of National Health Insurance Program ' s Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy (JKN) adalah program jaminan berupa bentuk pel. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
- Zeithaml, B. and. (2011). *Delivering and Performing Service. Part Five. Service Marketing* (Internatio). The McGraw-Hill Companies, Inc.

Zulganev. (2016). *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Pustaka.