

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D., & Ramdan, M, 2010, Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* .
- Akbar A. P., Sidin I., & Pasinringi S. A. 2013, Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi 13 rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013, *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*
- Albert M, 2011, Gender Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry a Case of Commercial Banks in Bindura, Zimbabwe. *E3 Journal of Business Management and Economic*, **2(1): 040-044**
- Alfianasari, J, 2010, Pengaruh Komunikasi Pemasaran, *Jurnal Capacity STIE AMKOP* Makasar.
- Aminah *et al.*, 2016, Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pemberian Obat Resep Pasien Selaku Konsumen Bila Terjadi *Medication Errors* (Studi Pada Apotek Di Kota Solo), *Diponegoro Low Review*, **5 (2)**
- Ammentorp J, Mainz J, Sabroe S. 2005. Parents' priorities and satisfaction with acute pediatric care. *Arch Pediatrics Adolescent Med.* **2005;159(2):127–31.**
- Anisah Z, *et al*, 2010, Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokweto. *Pharmacy*, **7 (1)**
- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Ayuningtyas, P. Y., 2019, Gambaran Peran Keluarga Dalam Merawat Anggota Keluarga yang Mengalami Osteoarthritis di Desa Jetis, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta , Surakarta
- Azwar, S., 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Azwar, Azrul, 2007, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Barata, A.A., 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex MediaKomputindo : Jakarta
- Bendall-Lyon D, Powers TL. 2004. The impact of structure and process attributes on satisfaction and behavioural intentions. *J Services Marketing.* **2004;18(2):114–21.**
- Budiman, Suhayat, Herlina. 2010. *Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tangjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010*, [http:// stikesayani.ac.id /publikasi /ejournal /files/2010/201004/201004-006.pdf](http://stikesayani.ac.id/publikasi/ejournal/files/2010/201004/201004-006.pdf), diakses pada 3 November 2019
- Carolien, 2017, Evaluasi Ketersediaan Obat Sebelum dan Sesudah Implementasi JKN pada Puskesmas di Kabupaten Keerom Provinsi Papua, *Jurnal Managemen dan pelayaan farmasi*, 2088-8139
- Cipolle RJ. Strand LM. Marley PC, 1998, In Pharmaceutical Care Partice Identifying Resolving and Preventing Drug Therapy Problem, *Skripsi*, The Pharmacist's Responsibility

