

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D., 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Anonim, 2015, *Daftar Apotek Kota Tasikmalaya*, Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Arimbawa, P. E., 2014, Hubungan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar, *Tesis*, Universitas Udayana, Denpasar.
- Bertawati, 2013, Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2,(2).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1980, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1980 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1965 tentang Pengelolaan dan Perizinan Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 bulan Oktober 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Dirjen Binfar, 2008, Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.
- Ekawati, M.D., 2009, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Hurlock, 2001, *Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan* (Edisi 5), Erlangga, Jakarta.
- Fatima, D., 2012, Perbandingan Kepuasan Antara Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP DR. Kariadi Semarang, *Laporan Hasil Karya Tulis Ilmiah*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I., 2005, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting, A.BR., 2008, Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kota Medan Tahun 2008, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Hidayana, V., Susilawati, M., 2016, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok, *Scientia*, **6**, (1): 2087-5045.
- Handayani, S.H., Raharni dan Gitawati, R., 2009, Persepsi Konsumen Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*, **13**,(1): 22-26.
- Hariato, Nana, K., Sudiby, S., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, **2**,(1): 12-21.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, **17**,(2):1-8
- Iskandar, 2013, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Referensi, Jakarta.
- Jocabalis, S., 2000, Rumah Sakit Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, Dan Krisis Nasional, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta
- Koblinsky, 1997, *Kesehatan Wanita Sebuah Perspektif Global Moser*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

- Kotler, P., 2006, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba, Jakarta.
- Kotler dan Susanto, A.B., 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta
- Kurniawaty, R., 2009, Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Tasikmalaya, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Lemeshow and Hosmer D.W., 2000, *Applied Logistic Regression, Second Edition*, John Willey and Sons, Inc, New York.
- Lutfiati, H., dan Fitriana, Y., 2016, Pelaksanaan Konseling Oleh Apoteker Di Apotek Kabupaten Temanggung, *Tesis*, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- 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, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.
- Masruroh, 2008, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Kimia Farma Pekalongan, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Pekalongan.
- Mas'ud, 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (studi kasus pada tiga apotek), *Majalah Ilmu Kefarmasian*, **4**,(2):56 – 74.
- Mayefis, D., Halim, A., Rida, R., 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang, *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, **13**,(2):201-204.
- Mote, F., 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang, *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, **64**,(1):12.

- Pradipta, I., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian yang diberikan oleh Apoteker di Apotek wilayah Kabupaten Banyumas Tahun 2014, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Priyandani, Y., Susanti, E.D., Hartoto, H.H., Kesumawardani, K., Titania, M., Amalia, R.A., Setiawan, C.D., Muffarihah, Wijaya, I.N., Utami, W., 2014, Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas, *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, **1**,(1)
- Purwonugroho, T.A., Utami, R.V.V.F., Nuryanti., 2013, Pengembangan Instrumen Pengukuran Kepuasan Pasien Atas Layanan Pharmaceutical Care, *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, **13**,(1):50-55.
- Ratminto, 2007, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rayes I., K., Hassali, M. A., and Abduelkarem, A.R.A., 2014, Qualitative Study Exploring Public Perceptions On The Role Of Community Pharmacists in Dubai, *Pharmacy Practice*, **12**,(1):363.
- Remenyi, D., Mone, A., dan Twite, A., 1995, *Effective Measurement and Management of IT Cost and Benefit*, Computer Weekly.
- Ridwan, M., 2008, *Metode dan teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Riwidikdo. R., 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Bina Pustaka, Jakarta.
- Rosita, 2012, Studi mengenai Pelayanan Kefarmasian di Apotek wilayah Surabaya Utara Kecamatan Semampir, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Surabaya, Surabaya.
- Scott, E.C., Johnson, L., King, S., 2011, Pharmacist attire and its impact on patient preference, *Pharmacy Practice*, **9**,(2):66-71.
- Setiawan, D., Hasanmihardja, M., dan Mahatir, A., 2010, Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Tegal, *Jurnal Farmasi Indonesia*, **5**,(2):100 -108.
- Suci, R.P., 2015, Gambaran Pelayanan Klinik Terhadap Resep Antidiabetes Di Apotek Kecamatan Tarogong Kaler, Kecamatan Tarogong Kidul Dan Kecamatan Garut Kota Wilayah Kabupaten Garut, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Suhardi, 2009, Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima Di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati

- Soemodiardjo Kabupaten Grobogan, *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2010, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Penerbit Alfabet, Bandung.
- Surahman, E.M., dan Husen, I.R., 2011, *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*, Widya Padjadjaran, Bandung.
- Susanti, R., 2013, Evaluasi Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek di Kota Tasikmalaya, *Skripsi*, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Sutrisna, EM., Ekawati, MD., Yulianti, T., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen, *Pharmacon*, **9**,(2):57-67.
- Swastini dan Wahyudhana, 2013, The Comparison Between Patient's Perception and Expectation on Pharmacy Services in Denpasar, *International Journal of Pharmacy Teaching and Practice*, **4**,(2):670-675.
- Tietze, K.J., 2012, *Clinical Skill for Pharmacists A patient-Focused Approach*, 3rd Edition, Professor of Clinical Pharmacy, University of the Sciences in Philadelphia, Philadelphia.
- Traverso, M.L., Salamano, M.B.C., 2007, Questionnaire to assess patientsatisfaction with pharmaceuticalcare in Spanish language, *International Journal for Quality in Health Care* ;**19**,(4):217–224.
- Trimurthy, I., 2008, Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan PuskesmasPandanaran Kota Semarang, *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjiptono, F., 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Gregorius, C., 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, H., 2000, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Wathoni, N., dan Rahayu, S. A., 2014, A survey of consumer expectation in community pharmacies in Bandung, Indonesia, *Journal of Applied Pharmaceutical Science* ; 4,(01):084-090.
- Wendistia, D., 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2016, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Wicaksono, K., 2014, Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Program Prolanis Di Apotek Dan Di Rumah Sakit Di Kabupaten Banyumas, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Wisudawati, V.S., 2012, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Pekalongan, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

