

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A.D., dan Muhammad, R., 2009, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Kesehatan Kartika*, STIKES A. Yani, 1-11.
- Ancok, D., 2002, *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Andriyani, I., 2015, Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo, *Skripsi*, Program Studi Keperawatan, STIKES Kusuma Husada, Surakarta.
- Anjaryani, W.D., 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, *Tesis*, Program Studi Magister Promosi Kesehatan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Anonim, 2015, *Kenapa Apoteker Harus Memberikan Konseling Obat ke Pasien?*, ismafarsi.org. Diakses 10 Juli 2018.
- Arhayani, 2007, *Perencanaan dan Penyiapan Pelayanan Konseling Obat Serta Pengkajian Resep Bagi Penderita Rawat Jalan di Rumah Sakit Immanuel Bandung*, <http://www.ITBcentrallibrary.ac.id>, 5 Juli 2018
- Arianto, 2013, Komunikasi Kesehatan, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, jurnalikom.uinsby.ac.id. Diakses 13 Juni 2018.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arimbawa, P.E., 2014, Hubungan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar, *Tesis*, Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Udayana, Denpasar.
- Azizah, L.M., 2011, *Keperawatan Lanjut Usia*. Edisi 1, Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Azwar, S., 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bahfen, F, 2006, *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep "Pharmaceutical Care"*, *Majalah Medisina*. 1(1) : 20-21.

- Brennan, Troyen, A., Timothy J. Dollear, Min Hu, Olga S. Matlin, William H. Shrank, Niteesh K. Choudhry and William Grambley, 2012, An Integrated Pharmacy-Based Program Improved Medication Prescription And Adherence Rates In Diabetes Patients, *Health Affairs*, **31**(1):120-129.
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Cipolle R.J., 2007, *Pharmaceutical Care Practice: The Clinician's Guide 2nd Ed*, New York: McGraw-Hill Companies.
- Darwin, E., dan Hardisman, 2014, *Etika Profesi Kesehatan*, Deepublish, Yogyakarta.
- Depkes RI, 2006, *Profil Kesehatan Indonesia 2005*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI, 2007, *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes R.I., 2013, *Laporan Riskesdas Nasional tahun 2013*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Ekowarni, S., 2012, Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Semarang, *Skripsi*, STIKES Karya Husada Semarang.
- Gerson, R.F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Haffizurrachman, 2004, Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan, *Majalah Kedokteran Indonesia*, **54**(7) : 20-21.
- Hajj, M.S., Salem, S., Mansoor, H., 2011, Public Attitudes Toward Community Pharmacy In Qatar: A Pilot Study, *Patient Prefer Adherence*, **5** : 405–422.
- Hartayu, T.S., Widayati, A., Wijoyo, Y., 2013, Peningkatan Pelayanan Informasi Obat bagi Pasien Diabetes Melitus, *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, **2**(3): 102-111
- Hayati, N.R., dan Putra, I.G.S., 2007, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Edisi Revisi, Universitas Widyatama, Bandung.

- Heinrich, M., Barnes, J., Gibbons, S., Wiliamson, E.N., 2003, *Fundamentals of Pharmacognosy and Phitotherapy*, Churchill Livingston. USA.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, **17**(2) : 01-08.
- Herawati, M., Hakim, L., Pramantara IDP., 2013, Pengaruh Konseling Apoteker terhadap Tingkat Kontrol Asma dan Kepuasan Terapi Inhalasi Terapi Asma Rawat Jalan, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, **3**(1) : 22-24.
- Hilwa, A., 2012, Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2012, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar.
- Hurlock, B.E., 2001, *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (Edisi 5)*, Erlangga, Jakarta.
- IAI, 2011, *Surat Keputusan Pengurus Pusat IAI Nomor 058/SKP/PP.IAI/IV/2011 tentang Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.
- Ihsan, H., 2016, Validitas Isi Alat Ukur Penelitian: Konsep dan Panduan Penilaiannya, *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 173-179.
- Imbalo, S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC.
- Indriaty, D.R., 2010, Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Irawan, H., 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan Edisi I*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Izzaty., Rita, Eka., 2007, *Perkembangan Peserta Didik*, Yogyakarta: UNY Press.
- John, M., 2003, *Pengantar Konseling Teori dan Studi Kasus edisi Ketiga*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Jose, J., Shukili, M.N.A., dan Jimmy, B., 2015, Public's perception and satisfaction on the roles and services provided by pharmacists – Cross Sectional Survey in Sultanate of Oman, *Saudi Pharmaceutical Journal*, **23**(1) : 635-641.

- Kemenkes RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014*, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek, Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI, *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2016*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Edisi XII*, PT. INDEKS, Jakarta.
- Kurniawan, F.N.H., dan Richard, S.D., 2012, *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*, STIKES RS Baptis, Kediri.
- Kuswara, 2003, Teori-teori Kepribadian, dalam Stefan, F.J., 2014, *Teori Kepribadian (Edisi ketujuh)*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Leebov, Wendy,. Vergare, Michael,. And Scott, G., 1990, *Patient Satisfaction: A Guide To Practice Enhancement, Practice Management Information*. Lippincot.
- Lumanauw, S., Sekeon, S., Kalesaran, A., 2017, *Hubungan Antara Aktivitas Fisik dan Status Pekerjaan dengan Kualitas Hidup Penduduk di Kelurahan Kinilow Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon*, 9 (3).
- Manalu, J., 2014, *Cara Komunikasi yang Baik Antara Dokter dan Pasien*, olxia.blogspot.com. Diakses 19 Mei 2018.
- Monita, 2009, Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Padang, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Neukrug, E., 2011, *Neukrug's 8 Characteristics of an Effective Counselor The World of the Counselor: An Introduction to the Counseling Profession*, http://coecounseling.eku.edu/sites/coecounseling.eku.edu/files/files/admissions_hb/CounselorCharacteristics&CulturalWritingSample.pdf. Diakses 11 November 2017.
- Noviyanti, R.S., 2010, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Apotek Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi Surakarta Periode Februari-Maret Tahun 2010, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Surakarta.

- Nugraha, D.A., 2015, Komunikasi Antar Pribadi Perawat Terhadap Pasien *Skizofrenia* dalam Proses Peningkatan Kesadaran di Rumah Sakit Jiwa DR. H. Mazoeki Mahdi Bogor, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah, Jakarta.
- Nuratana, 2018, Upaya Konselor dalam Memberikan Bimbingan terhadap Lanjut Usia, *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Banda Aceh.
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Price dan Wilson, 2005, *Konsep Klinis Proses-Proses Penyakit*, Jakarta: EGC
- Rangkuti, F., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rantucci, M. J., 2007, *Komunikasi Apoteker-Pasien : Panduan Konseling Pasien* (Edisi 2) Penerjemah : A.N. Sani. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rikawastuti, 2012, Persepsi Kepuasan Mahasiswa Politeknik Kesehatan KEMENKES Jakarta I tahun 2011, *Jurnal Health Quality*, **3**(1) : 1-13.
- Riwidikdo, H., 2010, *Statistik Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- Robiyanto, Nurbaeti, S.N., Nansy, E., 2011, Analisa Persepsi Konsumen Apotek Tentang Pelayanan Informasi Obat Di Wilayah Kota Pontianak, *Laporan Hasil Penelitian*, Program Studi Farmasi, Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Robiyanto, Isnindar, Saputra, I., 2013, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruangan Penyakit Dalam terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Januari 2012, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, **3**(4) : 231-248.
- Roscoe, J. T., 1975, *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc. hal.189-197
- Sabarguna, B.S., 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Jawa Tengah: Konsorsium RS Islam.

- Saputri, K.C., 2016, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Konseling Apoteker di Puskesmas Kembaran 1 Purwokerto Periode Februari-April Tahun 2016, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Sari, P.S., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek "X", *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, **2**(1), 122-133.
- Sarwono, I.A., 2011, Persepsi Apoteker Terhadap Konseling Pasien dan Pelaksanaannya di Apotek-apotek Kota Jambi, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Sekaran, U., 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, E., Irawati, S., Presley, B., Wardhani, S.A., 2015, Persepsi dan Kecenderungan Keterlibatan Apoteker di Apotek pada Proses Rekonsiliasi Obat, *Jurnal Sains dan Farmasi Klinik*, **2**(1), 91-98.
- Simatupang, E.J., 2008, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, EGC, Jakarta.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., 2011, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Stefan, M.M., Redjeki, G.S., Susilo, W.H., 2014, *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesangrahan Jakarta Selatan 2013*, STIKES Sint Carolus, Jakarta.
- 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*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sudian, T., 2012, Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES U'Budiyah, 1-10.
- Surya, M., 2003, *Psikologi Konseling*, Penerbit Bani Quraisy: Bandung.
- Sutriyanti, Y., 2009, Pengaruh Pelatihan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien dan Keluarga di Ruang Rawat Inap RSUD Curup Bengkulu,

- Tesis*, Program Studi Magister Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia, Jakarta.
- Trimumpuni, N.E., 2009, Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga, Semarang, *Skripsi*, Universitas Diponegoro.
- Uno, Hamzah, B., Herminanto, S., dan I Made, C., 2001, *Pengembangan Instrumen Untuk Penelitian*, Delima Press, Jakarta.
- Wahyuni, N.S., 2012, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Wahyuni, 2016, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan, *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan SintCarolus. Jakarta.
- Wajdi, M.F., Anggrianni, S., Adji, I.S., Mustofa, A., 2017, Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Melitus, *Jurnal Ekonomi Sumber Daya*, **19**(1) : 74-85
- Wibowo, M., Kusuma, A., Umu Kulsum., Diwanti, R., Dewi, R., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Tahun 2015, *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, **13**(1) : 46-70
- Wirakusuma, 2007, *Mencegah Osteoporosis*, Jakarta, Penebar Swadaya.
- Worley, M., Schommer, J., Brown, L., Hadsall, R., Ranelli, P., Stratton, T., Uden, D., 2007, Pharmacists' and Patients' Roles in the Pharmacist-patient Relationship: Are Pharmacists and Patients Reading from the Same Relationship Script? Res, *Social Adm Pharm*, **3**(1) : 47-69.
- Yamada, K., dan Nabeshima, T., 2015, Pharmacist-Managed Clinics For Patient Education and Counseling In Japan: Current Status and Future Perspectives, *Journal of Pharmaceutical Health Care and Science*, **12**(2) : 468-489.
- Zainuddin, M., Utomo, W., Herlina., 2015, Hubungan Stres Dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2, *Jurnal JOM*, **2**(1)

Zumrotul, A., Moeslich, H., Didik., 2010, Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto, *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 7(1) : 46-52.

