

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D.R., dan Mulyaningsih., 2013, Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi, *Skripsi*, STIKES Aisyiyah, Surakarta.
- Ahaditomo, 2004, *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*, ISFI, Jakarta.
- Alturki, M. dan Khan, T.M., 2013, A study investigating the level of satisfaction with the health services provided by the Pharmacist at ENT hospital, Eastern Region Alahsah, Kingdom of Saudi Arabia, *Saudi Pharmaceutical Journal* 21, 255-260.
- Anggraini, A., 2012 Hubungan Antara Kualitas pelayanan obat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Anjaryani, W.D., 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, *Tesis*, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ankrah, D.N.A., Charles, N., Ofei-Palme., Mary, N., Frimpomaa, N., Denise, O., dan Elizhabeth. B., 2014, Patients perception and expectations of sevice providers by pharmacists in Ghanaian hospitals, *African Journal of Pharmacy and Pharmacology*, 8 (46): 1164-1172.
- Aprilia, E., H., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Arrosyid, H.M., 2014, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Apoteker Di Puskesmas Purwokerto, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Abdillah, A.D., Muhammad, R., 2009, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Kesehatan Kartika*, 1 (1) : 56-66.
- Aryani, F., Husnawati, Muharni, S., Liasari M., Afrianti, R., 2015, Analisa Kepuasan Pasiien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, *Pharmacy*, Vol.12 No. 01 101-112.
- Azhar, D.N., 2017, Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Pangandaran Kabupaten Pangandaran, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Azwar, S., 2000, *Reabilitas Dan Validitas*, Cetakan II, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Berk, L.E., 2012, *Development through the life edisi kelima*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Chairunnisa dan Puspita, M., 2017, Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, Vol.13, No. 1 Hal 9-27
- Depkes RI, 2007, *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian Di Sarana Kesehatan*, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan, Jakarta.
- Depkes RI, 2009 *Undang-Undang, No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Desimawati, D.W., 2013, Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember, *Skripsi*, Jurusan Keperawatan, Universitas Jember, Jember.
- Fithria, R. F. dan Solikhawati U., 2015, Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Kota Semarang, *Jurnal Ilmu Farmasi & Farmasi Klinik Volume 12 No.2* Hal 7-15, <https://publikasiilmiah.unwas.ac.id/index.php/Farmasi/article/view/1407/150> 2 diakses pada tanggal 3 Mei 2018
- Gerson, R.F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Hanafiah, M., dan Yusuf, A.A., 1999, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan Edisi Ketiga*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Harianto, Khasanah N., dan Supardi S., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, hal 12-21.
- Hartini, I. S., 2014, *Evaluasi Pelaksanaan Cara Distribusi Obat yang Baik pada Apotek di Kecamatan Mlati Kabupaten Sleman Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Hartini, Y.S., dan Sulasmono, 2007, *Apotek Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang- Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah Dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat*, Edisi Revisi, hal 13-14, Penerbit Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Heriyono, 2004, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Penderita Tuberkulosis Paru Melakukan Pemeriksaan Ulang Dahak pada Akhir Pengobatan Tahap Intensif di Puskesmas Wonosobo 1 Kabupaten Wonosobo, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hermawati, L., 2015, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat, *Skripsi*, Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Hidayat A.A.A., 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*, Salemba Medika, Jakarta.
- Hidayati, A. N., Sueryawati, C., dan Sriatmi, A., 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1,

- Hurlock, B.E., 2001, *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (Edisi 5)*, Erlangga, Jakarta.
- Iqbal, W.M., 2007, *Promosi Kesehatan: Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Jacobalis, S., 2000, *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Kiswandari, E., 2013, Hubungan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Pengambilan Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta Tahun 2013, *Skripsi*, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., 2008, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kusrini, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dan Minat Pasien Kembali ke Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto
- Lestari, W. P., 2009, Sunarto, dan Kuntari, T., Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, Vol 1, No 1, <http://journal.uii.ac.id/JKKI/article/view/544/468> diakses pada tanggal 3 Mei 2018
- Lestari, S.F., 2012, Evaluasi Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, *Tesis*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Luawo, E.F., Cahyaningtyas, G., dan Kojog, N., 2012, Pengaruh Suhu Terhadap Stabilitas Berbagai Produk Tablet Nifedipin, *Pharmakon* 2(1): 112-118
- Maharani, D.N., Mukaddas, A., dan Indriani, 2016, Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai, *Galenika Journal Of Pharmacy* Vol. 2 (2) : 111 – 117.
- Mantra, I.B., 2003, *Demografi Umum*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Martin, A., Swarbrick, J., dan Cammarata, A., 2008, *Farmasi Fisik: Dasar-Dasar Farmasi Fisik Dalam Ilmu Farmasetika Edisi Ketiga Jilid 2*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Mayefis, D., Halim, A. and Rahim, R., 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang (Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang). *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 13(2), Hal. 201-204.

- Menkes RI, 1999, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 Tentang Standar Pelayanan di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Menkes RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Menkes RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Menkes RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Muhondwa, E.P.Y., Leshabari, M.T., Mwangu, M., Mbembati, N., dan Ezekiel, M.J., 2008, Patient Satisfaction At The Muhimbili National Hospital In Dar Es Salaam Tanzania, *East African Journal of Public Health*, 5 (2) : 70 - 72.
- Munawaroh, 2011, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Kinerja Guru, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2 : 16.
- Muninjaya, A.A.G., 2005, *Manajemen Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Nilaika, N., 2012, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo, *Skripsi*, Program Studi Sosiologi, Universitas Sebelas Maret.
- Notoatmojo, 2010, *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Palestin, B., 2006, *Prinsip-prinsip Etika Penelitian*, Jurnal Keperawatan dan Penelitian Kesehatan.
- Parasuraman, A., Zeithml V.A., dan Berry L.L., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Jurnal of Retailing* hal. 64
- Pareraway, D. C., Tjitrosantoso H., dan Bodhi W., 2016, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, *Pharmacon* Vol 5, No 4, 273-279
- Pertiwi, M. P., 2018, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Apoteker di Apotek Kecamatan Purbalingga Tahun 2017, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Prasetyo, B.N., 2017, Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan Swamedikasi Apoteker dengan Penerapan Asmethod di Apotek Wilayah Kota Purwokerto, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto.

- Pratiwi, A.D., 2013, Hubungan Kualitas Pelayanan Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Banjarnegara, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Priandani, G., 2013, Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Obat pada Pasien Pulang di RSUD “45” Kabupaten Kuningan Tahun 2013, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Purwanto, E.A., 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Gava Media, Yogyakarta.
- Putri, N. A. E., 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rahmani, V.F., 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSU Bhakti Asih Tangerang), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Rijadi, S., 1997, *Manajemen Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit*, Pokja Kajian Pelayanan Kesehatan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia
- Rikawarastuti, 2011, 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.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A., 2008, *Perilaku Organisasi, Edisi 12 Buku I*, Salemba Empat, Jakarta. \* 1963 \*
- Sampurno, 2008, *Manajemen Pemasaran Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Santoso, S., 2007, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Eleks Media Komputindo, Jakarta.
- 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.
- Satibi, Ayu, D., Stefanie, S., Dyana, P., 2015, Factors Affecting Patient Satisfaction In JKN System: Study On Patient Characteristics, JKN Services, And Pharmacy Services, *Research Article*, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Setiawan, D., Hasanamihardja, M., dan Mahatir., 2010, Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Tegal, *Jurnal Farmasi Indonesia*, 5 (2) : 100-108.
- Siregar, C.J.P., dan Amalia, L., 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.



- Siregar, S., 2013, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Stefan, M.M., Redjeki, S., Susilo, W.H., 2014, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan, *Artikel Ilmiah*, Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Jakarta.
- Subekti, D., 2009, Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009, *Tesis*, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sudibyso, S., Rini S.H., dan Mulyono, N., 2008, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas (Analisa Data SKRT 2004), *Jurnal Penelitian Kesehatan*, **36** (3) : 135-144.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administrasi Cetakan Ke-20*, Alfabeta, Bandung.
- Sukardi, 2011, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Supangat, A., 2007, *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, Kencana Prenada Group, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2002, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Citra, Jakarta.
- Sutrisna, E.M., Ekawati M.D., dan Yulianti T., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen, *Pharmacon* Vol. 9 No. 2.
- Syamsu, A. S. I., dan Farida, 2015, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar, *As-Syifaa* Vol 07 (02) : Hal. 197-208
- Tjiptono, F., 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Trisnantoro, L., 2006, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Widiastuti, N.M., 2015, Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Status Kepesertaan Dan Karakteristik Sosio-Demografis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Denpasar, *Tesis*, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali.
- Wira, I, A.D., 2014, Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar, *Tesis*, Universitas Udayana, Denpasar.

- Yaqin, A. A., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban, *Skripsi*, Jurusan Farmasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Yuagesti, Y.C., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 terhadap Pelayanan Home Pharmacy Care di Kabupaten Banyumas, *Skripsi*, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Yuniar, Y dan Handayani, R.S., 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Artikel Ilmiah*, Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan, Indonesia.

