

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A.D., 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.
- Addani, A., 2008, Pengaruh Karakteristik Masyarakat Terhadap Utilitas Puskesmas di Kabupaten Bireuen Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Adhytyo, D.R., Mulyaningsih, 2013, Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi, *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, **10**, (2) : 1-11.
- Akbar, A.P., Sidin, I., Pasinringi, S.A., 2013, *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013*, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Alfian, R., Akrom, Endang, D., 2014, Konseling Farmasis Merubah Perilaku Pasien Hipertensi Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Indonesia, *Media Farmasi*, **11**, (1) : 73-80.
- Almeda, J., Capistrano, T., dan Sarte, G., 2010, *Elementary Statistics*, Up Press, Quezon City.
- 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 RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2006^a, *Profil Kesehatan Indonesia 2005*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Anonim, 2006^b, *Panduan Etika Medis*, Pusat Studi Kedokteran Islam Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Anonim RI, 2008, *Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety)*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2009^a, *Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2009^b, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2010, *ISO: Informasi Spesialite Obat Indonesia*, Volume 45, PT ISFI, Jakarta.
- Anonim RI, 2011, *Penggunaan Obat Rasional*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2014^a, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2014^b, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2014^c, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim RI, 2014^d, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2015, *Kenapa Apoteker Harus Memberikan Konseling Obat ke Pasien?*, ismafarsi.org. Diakses 10 Mei 2016.
- Arianto, 2013, *Komunikasi Kesehatan, Jurnal Ilmu Komunikasi*, jurnalilkom.uinsby.ac.id. Diakses 13 April 2016.
- Arifi, M.N., 2012, *Patients' Perception, Views And Satisfaction With Pharmacists' Role As Health Care Provider In Community Pharmacy Setting At Riyadh, Saudi Arabia*, *Saudi Pharmaceutical Journal*, King Saudy University, (20) : 323-330.
- 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.
- Azkha, N., Elnovriza, D., 2007, Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006, *Andalas Journal of Public Health*, Universitas Andalas, **1**, (2) : 1-8.
- Bahfen, F., 2006, Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “*Pharmaceutical Care*“, *Majalah Medisina*, **1**, (1) : 20.
- Brennan, T.A., Timothy, J.D., Min, H., Olga, S.M., William, H.S., Niteesh, K.C., and William, G., 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.
- Cavanagh, M.E., 1982, *The Counseling Experience: A Theoretical and Practical Approach*, Monterey, Brooks/Cole Publishing Company, California.
- Cipole, R.J., 2007, *Pharmaceutical Care Practice: The Clinician's Guide 2nd Ed*, McGraw-Hill Companies, New York.
- Darwin, E., Hardisman, 2014, *Etika Profesi Kesehatan*, Deepublish, Yogyakarta.
- Desimawati, D.W., 2013, Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember, *Skripsi*, Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Jember, Jember.
- Ernawati, L., Sukihananto, 2013, Gambaran Tingkat Pengetahuan Tentang Malaria Pada Keluarga di Wilayah Kerja Puskesmas Siantan Timur Kabupaten Kepulauan Anambas Provinsi Kepulauan Riau, *Journal Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia*, 1-6.
- Gerson, R.F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Ghozali, I., 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP-Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haffizurrachman, 2004, Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan, *Majalah Kedokteran Indonesia*, Volume 54.
- Hajj, M.S., Salem, S., Mansoor, H., 2011, Public Attitudes Toward Community Pharmacy In Qatar: A Pilot Study, *Patient Prefer Adherence*, **5** : 405–422.

- Handayani, S.E., 2003, Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap, *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartono, 2010, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian Edisi-2*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Hasan, I., 2006, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hayati, N.R., dan Putra, I.G.S., 2007, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Edisi Revisi, Universitas Widyatama, Bandung.
- Hurlock, B.E., 2001, *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (Edisi 5)*, Erlangga, Jakarta.
- Indriaty, D.R., 2010, Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- IAI, 2011, *Surat Keputusan Pengurus Pusat IAI Nomor 058/SKP/PP.IAI/IV/2011 tentang Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.
- Irawan, H., 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan Edisi I*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- John, M.L., 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*, University of Nizwa, (33) : 1-7.
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Krisnanda, B., 2001, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari, *Tesis*, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Kurniawan, F.N.H., dan Richard, S.D., 2012, *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien*, STIKES RS Baptis, Kediri.
- Magan, H., Indar, Balqis, 2013, *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas*

- Makale, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Manalu, J., 2014, *Cara Komunikasi yang Baik Antara Dokter dan Pasien*, olxia.blogspot.com. Diakses 19 April 2016.
- Miles, H., 1992, *Analisis Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta.
- Nilaiaka, N., 2012, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo, *Skripsi*, Program Studi Sosiologi, Universitas Sebelas Maret.
- Notoatmodjo, S., 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugraha, D.A., 2015, Komunikasi Antar Pribadi Perawat Terhadap Pasien *Skizofrenia* dalam Proses Peningkatan Kesadaran di Rumah Sakit Jiwa DR. H. Mazoeeki Mahdi Bogor, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah, Jakarta.
- Nurba, E., 2012, Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan, *Jurnal Eksis*, **8**, (2) : 2168-2357.
- Oroh, M.E., 2014, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan*, Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado.
- Perdana, A.B.W., 2015, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kefarmasian di Puskesmas Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas, *Skripsi*, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Pradipta, I., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aktivitas Layanan Kefarmasian Yang Diberikan Oleh Apoteker Di Apotek Wilayah Kabupaten Banyumas Tahun 2014, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan, Purwokerto.
- Purnomo, I., Amirudin, Z., Supriyo, 2014, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batang III, *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, **27**, (1) : 122.
- Rachmandani, A.A., Sampurno., dan Purnomo, A., 2010, The Role Of Indonesian Pharmacist Association On The Implementation Of Pharmaceutical Services Standard In Pharmacy In DIY, *Journal of Management and Pharmacy Practice*, Fakultas Farmasi UGM, Yogyakarta, **1** (20) : 103-110.

- Rahman, D., 2013, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi Di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah*, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangkaraya.
- Ramadona, A., 2011, Pengaruh Konseling Obat Terhadap Kepatuhan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 di Poliklinik Khusus Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, *Artikel*, Program Pascasarjana, Universitas Andalas Padang, Padang.
- Ranti, M.D., 2013, Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan di Puskesmas Nanga Pinoh Kabupaten Melawi, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Kalimantan Barat.
- Ratnasari, C., 2012, Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes, *Jurnal Media Medika Muda*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rikawarastuti, 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.
- Rumengan, D.S.S., Umboh, J.M.L., Kandou, G.D., 2015, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado, *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*, **5**, (2) : 88-100.
- 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.
- Saifuddin, A.B., 2002, *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*, Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.
- Santoso, S., 2007, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Eleks Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, R.E., 2014, Analisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kefarmasian di Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu-ilmu Kesehatan, Purwokerto.
- Sarwono, J., 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Sarwono, Irawan, A., 2011, *Persepsi Apoteker Terhadap Konseling Pasien dan Pelaksanaannya di Apotek-apotek Kota Jambi*, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Sastroasmoro, S., 1995, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Simatupang, E.J., 2008, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, EGC, Jakarta.
- Siregar, C.J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Solikhah, 2008, Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, **11**, (4) : 192-199.
- Stefan, M.M., Redjeki, G.S., Susilo, W.H., 2014, *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013*, STIKES Sint Carolus, Jakarta.
- Stuart, G.W., Laraia, 2005, *Buku Saku Keperawatan Jiwa Edisi 5*, EGC, 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.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ALFABETA, Bandung.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, ALFABETA, Bandung.
- Sukandar, E.Y., 2004, Pidato Ilmiah *Dies Natalis ITB yang ke-45*, Bandung.
- Supriyanto, S., Wawancara Pribadi dengan Penulis, 16 Januari 2016.
- Surya, M., 2003, *Teori-Teori Konseling*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung.
- Suryani, N.M., Wirasuta, I.M.A.G., Susanti, N.M.P., 2013, Pengaruh Konseling Obat Dalam *Home Care* Terhadap Kepatuhan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Dengan Komplikasi Hipertensi, *Jurnal Farmasi Udayana*, **1** : 6-12.
- Suryati, 2007, Pemanfaatan Puskesmas di Kecamatan Banjarsari (Kasus Nusukan Puskesmas Banyuanyar) Kecamatan Banjarsari Kotamadya Surakarta, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Susanti, S.R., 2013, *Tugas Dasar-Dasar Manajemen Rumah Sakit*, Universitas Esa Unggul, Tangerang.
- 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.
- Tombi, H.P., Maramis, F.R.R, Pangemanan, J.M., Malonda, N.S.H., 2012, *Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, 1-8.
- Umar, H., 2003, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Uno, Hamzah, B., Herminanto, S., dan I Made, C., 2001, *Pengembangan Instrumen Untuk Penelitian*, Delima Press, Jakarta.
- Utama, A., 2003, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, *Jurnal OPSI*, Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta, **1**, (2) : 1-15.
- Wahyuni, N.S., 2012, Faktor-fakor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- 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** : 47–69.
- Yamada, K., Nabeshima, T., 2014, Pharmacist-Managed Clinics For Patient Education and Counseling In Japan: Current Status and Future Perspectives, *Journal of Pharmaceutical Health Care and Science*, Japanese Drug Organization of Appropriate Use and Research, Nagoya, Japan, **1** : 1.
- Yunevy, E.F.T., Haksama, S., 2013, *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*, Universitas Airlangga, Surabaya.