

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arini, H.D., Nila, A., Suwastini, A., 2020. Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, **2(2)**: 40-46.
- Azwar, 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Budiman dan Riyanto, A., 2013. *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga, Jakarta.
- Depkes RI., 2009. *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Ditjen Yankes, Jakarta.
- Fransiscus, H., Sukpto, P., Sitompul, C., 2012. Pengembangan Dimensi Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Jasa Penjualan Online Tiket Penerbangan. *Simposium Nasional RAPI XI FT UMS*.
- Jacobalis, 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Grafindo Persada, Jakarta.
- Kemenkes, 2003. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kemenkes, 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kemenkes, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kemenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kemenkes, 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kotler, P., 2003. *Marketing Management 11th Edition*. Hall Inc, New Jersey.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 dan 2*. PT Indeks, Jakarta.
- Lemeshow, S., Hosmer Jr, D.W., Klar, J., dan Lwanga, S.K., 1990. *Adequacy Of Sample Size In Health Studies*. World Health Organization, New York.
- Lorenza, S., 2021. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito dan Rumah Sakit Akademik UGM. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Menkes, 2022. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan RI, Jakarta.

- Nooria, W., 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras husada Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Notoatmodjo, S., 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Novaryati, S., Ardhan, S.D., dan Aliyah, S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, **1**(1): 22-26.
- Nurhayati, P., Fahrudin, A., Romadhani, D., 2007. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan rumah Makan Pemancingan Lumintu 1001. *Buletin Ekonomi Perikanan*, **7**: 2.
- Pinnata, R., 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II dan III terhadap Pelayanan Obat di Bangsal Penyakit Dalam RS PKU Muhammadiyah Gamping, Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Presiden RI., 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Presiden RI, Jakarta
- Pohan, S.I., 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blanc, Jakarta.
- Ramadhani, S.N., 2020. Studi Literatur: Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas pada Era JKN. *Media Gizi Kesmas*, **9**(2): 57-66.
- Rizaty, M.A., 2022. 'BPS: Jumlah Penduduk Indonesia Sebanyak 275,77 Juta pada 2022', *Data Indonesia*. URL: <https://dataindonesia.id/Ragam/detail/bps-jumlah-penduduk-indonesia-sebanyak-27577-juta-pada-2022> (diakses tanggal 3 Februari 2023).
- RSA UGM, 2017. Pelayanan Farmasi di RSA UGM, *Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada*. URL: <https://rsa.ugm.ac.id/2017/01/pelayanan-farmasi-di-rs-ugm/> (diakses tanggal 6 Juli 2023).
- Rukayat, Y., 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, **11**: 2.
- Simamora, B., 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia, Jakarta.
- Soewono, H., 2007. *Batas Pertanggungjawaban Hukum Malpraktik Kedokteran dalam Transaksi Teurapetik*. Srikandi, Surabaya.
- Sriwidadi, T., 2011. Penggunaan Uji Mann-Whitney pada Analisis Pengaruh Pelatihan Wiraniaga dalam Penjualan Produk Baru. *Binus Business Review*, **2**: 2.
- Stefan, M.M., 2013. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Artikel Ilmiah*, Program Studi S1 Keperawatan Jalur A Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Jakarta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto, 2006. *Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat, Yogyakarta.
- Thabrany, H., Setiawan, E., Puteri, G.C., Qodarina, Khamida, U., Arinditya, 2017. Studi Evaluasi Penyelenggaraan Sistem Rujukan Berjenjang Era JKN-KIS.

Ringkasan Riset JKN-KIS, URL: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/detail/1193> (diakses tanggal 18 Maret 2023).

Trimawartinah, 2020. *Bahan Ajar Statistik Non Parametrik Edisi Pertama*. Uhamka, Jakarta.