

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R., Lerbin, R., 2007, *Riset Pemasaran: Teori dan Praktik* (1 ed.), Ghalia Indonesia, Bogor.
- Aprilia, E. H., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anjaryani, W. D., 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Tugurejo Semarang, *Tesis*, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro Semarang.
- Abdilah, A. D., Ramdan, M., 2013, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*, 61-67.
- Amir, A., 2015, Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Watampone Kota Bone, *KTI*, Akfar Yamasi, Makassar.
- Aryani, F., 2015, Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, *PHARMACY*, 12, 107-109.
- Bahfen, F., 2006, Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep "Pharmaceutical Care", *Majalah Medisina*, 1, 20.
- Baroroh, F., 2014, Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta, *Pharmaciana*, 139-140.
- Bidasari, N., 2016, Studi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Palagimata Kota Bau-Bau, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Christasani, P. D., Satibi, 2016, Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas*, 13, 32-33.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009^a, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009^b, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009^c, *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

- Greenberg , P., 2010, *Costumer Relationship Management as The Speed of Light* (4 ed.), McGraw-Hill, New York.
- Hariyanto, T., 2014, Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13, 67-69.
- Hidayati, Nur Aulia, 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2, 11-13.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotik di Kota Jambi, *PHARMACON*, 17, 05-08.
- Ikatan Apoteker Indonesia, 2009, *Kode Etik Apoteker Dan Implementasi Jabaran Kode Etik*, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.
- Indriyani, I., 2009, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya-Jawa Barat, *Skripsi*, Stikes Respati, Jawa Barat.
- Irmawati, Kurniasari, R., 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1-16.
- Ing, J. P., Loucanova, E., Kalamarova, M., Supin, M., Stofkova, K. R., 2015, Customer Window Quadrant as a Tool for Tracking Customer Satisfaction on The Furniture Market, *Procedia Economics and Finance*, 493-499.
- Kotler, P., Keller, K. L., 2012, *Marketing Management* (13 ed.), New Jersey Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurniasih, F. D., 2016, Analisis Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di Bogor, *Social Clinical Pharmacy Indonesia Journal*, 1, 94-104.
- Mina, R., 2010, *Manajemen Pelayanan Prima* (1 ed.), Graha Ilmu, Yogyakarta.
- 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, Jakarta.
- Muchlas, M., 2015, *Perilaku Organisasi*, UGM Press, Yogyakarta.
- Muninjaya, A. G., 2015, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2 ed.), EGC, Jakarta.
- Nasution, M. N., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu* (1 ed.), PT Ghalia Indonesia, Bogor.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Perwani, 2006, *Mencoba Mendefinisikan Housekeeping*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pohan, I., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Pourreza, A., Khabiri, R., Foroushani, A., Sari, A., Arab, M., Kavosi, Z., 2011, Health Care Seeking Behavior in Tehran, Islamic Republic of Iran, *World Applied Sciences Journal*, 14, 1195-1197.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur, 2017, *Upah Minimum Kabupaten/Kota di Jawa Timur Tahun 2018*, Peraturan Gubernur Jawa Timur, Surabaya.
- Rantucci, J. S., 2007, *Pharmacist Talking With Patient: A Guide To Patient Counseling*, British Columbia, Canada.

- Rahmani, V. F., 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Bhakti Asih Tangerang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB, 39-45.
- Siregar, C. J., 2003, *Farmasi Rumah Sakit, Teori & Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Sukardi, 2008, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (1 ed.), Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2010, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sunyoto, D., 2012, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi dan Kasus*, CAPS, Yogyakarta.
- Stefan, M. M., Redjeki, S. G., Susilo, H. W., 2013, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasanggrahan Jakarta Selatan, *Skripsi*, STIK Sint Carolus, Jakarta.
- Sondari, A., 2015, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes, *Skripsi*, Universitas Semarang, 34-36.
- Trisnantoro, L., 2004, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, UGM Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2012, *Strategi Pemasaran* (4 ed.), Andi Offset, Yogyakarta.
- Triwibowo, C., 2012, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit, Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Taufiq, 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa, *Skripsi*, Akfar Yamasi Makassar, 53-59.
- Wibowo, M. I., 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas Di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Tahun 2015, *PHARMACY*, 13, 50-55.
- Youngman, I., 2009, *Medical Tourism Statistic: Why McKinsey Has Got It Wrong International Medical Travel Journal*, Diambil kembali dari <http://www.imtj.com/2009/mckinsey-wrong-medical-travel>, 17 April 2009.
- Yola, M., Budianto, D., 2013, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA), *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12, 301-309.
- Zulhan, Y., 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisa, Yogyakarta.