

DAFTAR PUSTAKA

- Abramson, J.H., 1991, Metode Survey dalam Kedokteran Komunitas, *Pengantar Studi Epidemiologi dan Evaluatif*, 151, 161, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Aditama, T.Y., 2000, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Cetakan Pertama, UI Press, Jakarta.
- Afiyah, B.A.P., 2015, Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum dan BPJS Menggunakan Metode *SERVQUAL* Di Depo Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, *skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ariyani, F., 2015, Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, ISSN: 1693-3591.
- Anonim, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Anonim, 2015^a, *Pharmaceutical Care Of FIP*, <http://www.FIP.org/files-news.pdf> diakses tanggal 20 Maret 2015, jam 20.00 WIB.
- Anonim, 2015^b, *Asuransi Kesehatan*, <http://id.wikipedia.org> diakses tanggal 5 Mei 2015, jam 10.50 WIB.
- Anonim, 2015^c, *Profil RS Bethesda Yogyakarta*, <http://www.bethesda.or.id> diakses tanggal 5 Mei 2015, jam 11.05 WIB.
- Antari, N.P.U., 2010, Perbedaan Harapan dan Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, *skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Arimbawa, P., 2014, “Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek”, *Tesis*, Universitas Udayana, Denpasar.
- Azwar, S., 1997, *Reliabilitas Administrasi Kesehatan*, 48, 49, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- BPJS Kesehatan, 2014, *Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan*, 1, 22-28, BPJS Kesehatan, Jakarta.

- BPJS Kesehatan, 2015, *Indeks Kepuasan Peserta dan Faskes terhadap BPJS Kesehatan*, <http://bpjs-kesehatan.go.id/> diakses tanggal 7 November 2015, jam 13.05 WIB.
- Budi, T.P., 2006, SPSS 13.0 Terapan ; *Riset Statistik Parametrik*, 189, 247, 248, 260, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Depkes RI, 1992, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Depkes RI, 2009^a, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI, 2009^b, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI, 2011, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI, 2013, *Populasi, Sampling dan Besar Sampel*, <http://www.risbinkes.litbang.depkes.go.id//SAMPLING-DAN-BESAR-SAMPEL.pdf> diakses pada tanggal 21 Januari 2016, jam 13.00 WIB.
- Depkes RI, 2014, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Dominelli, A., Marciniak, M.W., dan Jarvis, J., 2005, Service Preferences Differences Between Community Pharmacy and Supermarket Pharmacy Patrons, *Health Marketing Quarterly*, 23, 57-79.
- Fauzi, F., 2016, Pengaruh Faktor Pasien Dan Dokter Terhadap Ketersediaan Obat Pada Era JKN Di Rumah Sakit Di DIY, *Tesis*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Harianto, S., Sudibjo, S. & Khasanah, N., 2004, Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 1(3), 136-147.
- Herjunianto, A., 2011, Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL Dr. Ramelan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, ISSN: 1693-5241: 248-257.

- Kotler, P. and Amstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke delapan, Jilid 2, 288, 300-301, diterjemahkan oleh Damos Sihombing, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2006, *Marketing Management*, 12th Ed, 136, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Krisyantono, R., 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, 139, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Kumar, A., 2012, Service Quality at Hospital – A Study of Apollo Hospital In Mysore. *IOSR Journal of Business an Management*, **4**:01-07.
- Kusumawida, A., 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Askes dan Jamkesmas Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul, *skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Pasuraman, A., Zeithmal, A.V., Berry L.L., 1988, SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal Of Retailing*, 64, 2-40.
- Phillips, B., Crosby., 1990, *Managing For Total Quality*, New York : Prentice-Hall.
- Picket, G. & John J.H., 1995, *Kesehatan Masyarakat: Administrasi dan Praktik*, diterjemahkan oleh Mukti A.G., Edisi Sembilan, 464, EGC, Jakarta.
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, 143-144, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sampurno, 2009, *Manajemen Pemasaran Farmasi*, 212-217, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Santoso, S., 2006, *Menggunakan SPSS Untuk Statistik Parametrik*, 42-48, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, U., 2003, *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, 4th Ed, John Willey and Sons, New York.
- Siregar, Charles J.P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Cetakan I, Penerbit EGC, Jakarta.

- Stefan, M.M., 2013, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan, *Artikel Ilmiah*, Program Studi S1 Keperawatan Jalur A Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan, Sint Carolus, Jakarta.
- Sumanto, A.B., 2009, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD.Soedomo Trenggalek, *Naskah Publikasi*, Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada.
- Tiana, R.A., 2013, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Tjiptoherijanto, P., (1994). *Ekonomi kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". Jurnal Manajemen Kesehatan. 09 (1), 1-7
- Wijaya, T., 2010, *Analisis Multivariat*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Wijono, D., 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, 13-15, Airlangga University Press, Surabaya.