

DAFTAR PUSTAKA

- Armen, F., & Viviyanti, A. (2013). *Dasar-dasar manajemen keuangan rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan; Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagian Informasi dan Pemasaran. (2015). *Profil Rumah Sakit Tahun 2015*. Palangka Raya: RSUD dr. Doris Sylvanus.
- Bagian Perencanaan. (2014). *LAKIP 2014*. Palangka Raya: RSUD dr. Doris Sylvanus.
- DitjenYanFar&Alkes, & JICA. (2008). *Pedoman Pengelolaan Perbekalan Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Erwinayanti, G. A., Purnomo, A., & Satibi. (2012). Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul Dengan Balanced Scorecard. *JMPF* , 81-86.
- Hendriati, L. (2013). *Compounding & Dispensing*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Hermalia, D., & Erna, K. (2014). *Analisis hilangnya pendapatan instalasi farmasi akibat pembelian resep pasien umum instalasi rawat jalan di luar RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi*. 2014: Universitas Gajah Mada.
- Hidayah, U., & Kusnanto, H. (2008). *Evaluasi Sistem Peresepan Online di Bangsal Rawat Inap RSU Muhammadiyah Purworejo*. Jogjakarta: Repository UGM.
- Indonesia. (2007). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah* . Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Lebaran Negara RI tahun 2009 Nomor 124*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.

- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Ingerani. (2002). *Laporan Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di DKI Jakarta kerjasama Balitbangkes dan Dinkes DKI Jakarta*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Irmawati, L. I. (2014). *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Surabaya.
- Irmawati, L. I. (2014). *Manajemen Pemasaran Rumah Sakit*. Surabaya.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *Translating Strategy Into Action, The Balanced Scorecard*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kodner, D. L., & Speeuwenberg, C. (2002). Integrated Care: Meaning, logic, applications, and implications- a discussion paper. *Int J Integr Care* , 2:e12.
- Kotler, P. (2007). *Dasar Dasar Pemasaran Ed 9*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice H.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management Ed. 13* . Jakarta: Erlangga.
- Munawir, S. (2001). *Analisa Laporan Keuangan*. Jogjakarta: Liberty.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *J Service Res* , 7(10); 1-21.
- Partini., Andayani, T. M., & Satibi. (2014). *Analisa Faktor-Farktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan sistem Pelayanan Farmasi Satu Pintu Di RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Jogjakarta: Repository UGM.
- Prastowo, D. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Pratiwi, D., Wahyono, D., & Sampurno. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode SERVQUAL di Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *JMPF* , 24-29.
- Quick, J., Rankin, J. R., Laing, R. O., Connor, R. W., Hogerzeil, H. V., Dukes, M., et al. (1997). *Managing Drug Supplay*. USA: Kumarian Press.

- Rangkuti, F. (2002). *Riset Pemasaran Ed. 5*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama dan STE IBBI.
- Rangkuti, F. (2015). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Richter, J. P., & Muhlestein, D. B. (2016). Patient experience and hospital profitability: Is there a link? *Health care manage* , abstract.
- Riyanto, B. (1999). *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan Ed. 5*. Jogjakarta: BPFE.
- Sampurno. (2009). *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Santoso, W. K., Marchaban, & Sudjaswadi, R. (2012). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan atas kualitas pelayanan menggunakan metode servqua. *JMFP* , 159-163.
- Satibi, Fudholi, A., & Jogyianto. (2011). Pengaruh pembelajaran dan pertumbuhan terhadap proses bisnis internal: study kasus instalasi farmasi rumah sakit di DIY. *MFI* , 238-250.
- Siregar, C. (2004). *Farmasi Klinik*. Jakarta: EGC.
- Siregar, C. J., & Amalia, L. (2003). *Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Stephens, M. (2011). *Hospital Pharmacy* . Southampton: Pharmaceutical Press.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jogjakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjong, A. E. (2004). Perubahan paradigmake arah budaya melayani dalam pelayanan prima di rumah sakit. *MARSI* .
- Trisnantoro, L. (2004). Perubahan Sistem Manajemen dan Pelayanan Prima; Workshop Penggunaan Konsep Farmakoekonomi Untuk Pelayanan Prima di Sektor Obat. Jogjakarta: Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan UGM.
- Trisnawati, K., Sumarni, & fudholi, A. (2015). Analisis kepuasan pasien rawat jalan PNS pada masa pelaksanaan ASKES dan JKN. *JMPF* , 33-39.

Wahyuni, E., Tomo, H., & Tangkilisan, H. (2004). *Balanced Scorecard Untuk Manajemen Publik*. Jogjakarta: YPAPI.

Yousapronpaiboon, K., & Phondej, W. (2014). Measuring Pharmacy Service Quality of Public Hospital in Thailand. *Imperial College, London*.

Yusmainita. (2014). Retrieved 2015, from Tempo.co.id/medika/arsip.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Service Management*. NewYork: McGraw-Hill.