

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
2. Aliyani D. Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr FL Tobing Sibolga [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara, Medan, 2017;
3. Pareraway DC. Tjitrosantoso H. Bodhi W. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandau Manado 2016. Jurnal Ilmiah Farmasi Unsrat. 2016. Vol 5.
4. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Cetakan 2018. Jakarta: EGC; 2018
5. Gunawan WH. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pertamina Cirebon [Skripsi]. Universitas Diponegoro, Semarang, 2013;
6. Putri NAE. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan RSUD Cilacap [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta, 2017;
7. Sukanto H. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Rawat Jalan RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Kota Makasar [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makasar, 2017;
8. Profil RSUD Dr RM Djoelham Binjai Tahun 2016. Sumatera Utara
9. Suhantoro H. Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian RSUD. Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban [Skripsi]. Universitas Islam Negeri, Malang, 2017;
10. Prastika CE. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017, [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta. 2017;
11. Fina Aryani, dkk. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2015. Jurnal Pharmacy Indonesia. 2015, Vol. 12.
12. Yaqin AA. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian RSUD Dr R Koesna Kabupaten Tuban [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017;
13. Kotler P. Keller KL. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, di Indonesiakan oleh Ancella Aniwati

Hermawan. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga; 2002.

14. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: EGC; 2018.
15. Gerson RF. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PPM; 2011.
16. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi 4. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
17. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Edisi 5. Yogyakarta: Andy Offset; 2018.
18. Muninjaya AAG. Manajemen Kesehatan. Edisi 3. Jakarta: EGC; 2018.
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. 2016;
20. Haliman A. Wulandari A. Cerdas Memilih Rumah Sakit : Sebuah Komunikasi medical yang Jujur dan Harmonis. Edisi 1. Yogyakarta: Rapha Publishing; 2012.
21. Tjiptono F. Total Quality Management. Edisi 5. Yogyakarta : CV Andi Offset; 2003.
22. Yoga AC. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi 3. Jakarta : Universitas Indonesia; 2017.
23. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. 2010;
24. Stiani SN, Nurfitriani S, Stiani SN, Nurfitriani S, Analisa Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan di IFRS Serang. 2014; I(1):26–31.
25. Wahyuningsih N. Analisis *Lost Patient* Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008 [Skripsi]. Universitas Indonesia, Jakarta, 2009.
26. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2009;
27. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. 2016;
28. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. 2014; 2008.
29. Arikunto S. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta; 2013.

30. Creswell JW. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed.Cetakan 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2017.
31. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. R&D.Cetakan 20. Bandung: Alfabeta; 2017.
32. Moleong LJ. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya; 2017.
33. Azwar S. Reliabilitas dan Validitas.Cetakan IX. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2018.
34. Notoatmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta; 2017.
35. Dahlan MS. Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Deskriptif, Bivariat dan Multivariat.Cetakan Ketujuh. Jakarta:Epidemiologi Indonesia;2018.
36. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Sosial dan Kesehatan.Edisi 7.Bandung:Citapustaka Media Perintis;2017.
37. Setyaningsih IY. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang [Tesis]. Kupang Politeknik Kesehatan Kemenkes. 2018;
38. Priyono. Teori Sikap dan Perilaku Dalam Keesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2014.
39. Robyanto, Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di IFRS RSUD Dr. Soedarso Pontianak Berdasarkan [Skripsi]. Pontianak IKIP PGRI. 2018;
40. Kristanti ND, Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional.[Skripsi]. Yogyakarta Universitas Gajah Mada. 2015;
41. Ihsan S, Evaluasi Mutu Pelayanan Dan Hubungan Antar Kepuasan Konsumen Dan Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Pengelola Apotek Di Apotek-Apotek Kota Kendari [Skripsi]. Surabaya Universitas Airlangga. 2014;
42. Yulyuswarni, Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta [Tesis]. Lampung Politeknik Kesehatan Kemenkes. 2014;

43. Yuliani NN, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Di Kota Kupang [Tesis]. Kupang. 2015;
44. Panjaitan, Lisna W.U. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek RSUD Dr. Hadrianus [Skripsi]. Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir 2017;
45. Kiyai AA, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sitti Maryam [Skripsi]. Manado Universitas Sam Ratulangi. 2018;
46. Sianipar, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman Sei Rampah Kabupaten Serdang Bedagai [Skripsi]. Medan Universitas Sumatera Utara. 2017;
47. Y Wiguno YA, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharja [Tesis]. Surakarta Universitas Muhammadiyah Surakarta . 2018;
48. Nova RF, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhamadiyah Surakarta [Skripsi]. Surakarta Universitas Sebelas Maret. 2010;