

DAFTAR PUSTAKA

1. Hafisah Muttiatun, Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotik instalasi farmasi Rumah sakit Islam Amal Sehat Sragen, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2009
2. Tjiptono F. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI; 2016.
3. Herlambang S. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*: Gosyen Publishing; 2016
4. Michael SR. *consumer behavior*. prentice hall: third edition; 2006
5. Parasuraman. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality: *Journal of Service Research*. Issue 7/3, pp 213-233; 2005
6. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2009.
7. Sudian. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Stikes U'budiyah: Jurnal Kesehatan Masyarakat*; 2012
8. Pelz L. Toward a Theory of Patient Satisfaction: *Social Science and Medicine Journal* Volume 16, Issue 5; 2002
9. Isnindar, et all, Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam terhadap pelayanan diinstalasi Farmasi Rumah Sakit periode Desember 2011- Februari2012, *Jurnal Manajemen dan pelayanan Farmasi*; 2012
10. Yulyuswarni. Mutu pelayanan farmasi untuk kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Swasta,. *Jurnal Keperawatan* Vol x no1 April; 2014
11. Rusdiana Nita, et.all, Kualitas pelayanan Farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep di Rumah Sakit, kualitas pelayanan Farmasi berdasarkan waktu penyelesaian resep. *Pharmaciana* , vol 5 no 2 2015
12. Sunandar Ihsan, et all. Evaluasi mutu pelayanan di Apotik Komunitaskota Kendari berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal farmasi Ilmu kefarmasian Indonesia* , Vol 1. No 2 Desember 2014
13. Wirdah W.R. Evaluasi Pengelolaan Obat dan Strategi perbaikan dengan metode Hanlon, di intalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuttubun, Kabupaten Maluku Tenggara th 2012. *Prosiding Seminar Nasional Perkembangan Terkini Sains Farmasi dan Klinik*, Universitas Gajah Masda; 2013

14. Winarto Aris, Persepsi konsumen terhadap Pelayanan Apotik di kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna, Fakultas kedokteran Universitas Tanjung Pura, Pontianak; 2013
15. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dan standar pelayanan kefarmasian melalui Peraturan menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016
16. Khasanah I. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang Tahun 2010
17. Lakmi AR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung Tahun 2014
18. Wusko AU. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan
19. Bata YW. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013
20. Pusporini HR. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih
21. Cahyaningrum I. Pengaruh Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan Pasien rawat Jalan Poli Umum Peserta PKMS pada RSUD Kota Surakarta
22. Siringo-ringo H. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN di RSUD dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar Tahun 2016
23. Sholeh A.A. Hubungan persepsi kualitas pelayanan instalasi farmasi dan harga obat dengan loyalitas pasien membeli resep obat , Studi kasus pada pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Paru Jember Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember; 2016
24. Caesaria HS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung 2010
25. Lidya .P.,M. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan minat pasien menebus kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2010. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia , Juni 2010
26. Yahya SZ. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP. H. Adam Malik Medan 2015
27. Satria A. Materi Pelayanan Publik : Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut Para Ahli 2016

28. Asmarhany CD. Pengelolaan Limbah Medis Padat di Rumah Sakit Umum Daerah Kelet Kabupaten Jepara
29. Definisi, Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit Menurut WHO
30. Slamet JS. Kesehatan Lingkungan Yogyakarta: Gajah Mada University Press; 2013
31. Permenkes RI Nomor 340/MENKES/Per/11/2010 tentang klasifikasi rumah sakit
32. Care P. Pelayanan Farmasi Klinik Di Rumah Sakit 2017
33. Zeithaml. Service Marketing: integrating Customer Focus Across The Firm. New York: Mc Graw Hill; 2004
34. Ayu.A.K. et all. Hubungan antara kualitas pelayanan pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan di apotik Instalasi farmasi Rumah Sakit Islami Sitti Maryam kota Manado, Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi; 2013
35. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Penelitian Ilmiah. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2012.