

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Ridwan, (2013). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta.
- Armanto, I.D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. Jurnal Manajemen. Vol.7. No.3. 1282-1309
- Daulay, M.A. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Departemen Kesehatan RI, (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hermanto, H. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada fotocopy anugrah rengat. Ekonomis: Surabaya.
- Hidayat, A.A., (2007). Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Selamba Medika.
- I. Indrawati, P. Lestari, L. Belluano, H. Harlinda, F. A. R. Tuasamu, and D. Lantara, (2019) “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan PIECES Framework. Vol.11. No. 28. 118–128.
- KEMENKES RI., (2008). No Title. Standar Pelayanan Pelayanan Minimal Rumah Sakit., 129/Menkes/SK/II/2008.
- Khembhavi, R, Bhojwani, K, Bhojwani, D, (2019). A Study to Review Drug Inventory and Pharmacy Management With Reference to IV & Injectables at a Tertiary Municipal Care Hospital With 1800 Dedded Hospital. The Pharma Innovation, Academia.

- Kotler, Philip, (1998). Edisi Revisi. Jilid I & II, "Manajemen Pemasaran Prentice Hall Inc. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). Marketing Management, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philp., (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks.
- Listiyono, R. A., (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. Pelayanan Kesehatan. Vol.1. No.1. 7.
- Maharani, DN, Mukaddas, A. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. Galenika Journal of Pharmacy. Vol.2. No.2. 111-117.
- Maizel & Airapetian. (2007). Diagnosis of Central Hypovolemia By Using Passive Leg Raising. Intensive Care Med.33:1133-1138. DOI 10.1007/s00134-007-042-y.
- Manurung, L. P., (2010). Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Marlius, D., dan Ananda, F., (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Wibesite Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang" Jurnal Pundi. Vol.3. No.3, 191-204.
- Marniati, AD, SE, MK, & Notoatmodjo, S., (2022). Lifestyle Of Determinant: Penderita Penyakit Jantung Koroner. PT. Raja Grafindo Persada-Rajawali pers.
- Monika, K., Chreisy, K.F., Mandagi, Paul, A.T., dan Kawatu., (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi - UNSRAT Vol.4, No. 4. 2302-2493.
- Notoatmodjo, S, (2012). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

- Novaryatiin, Susi, Syahrida Dian Ardhany, and Siti Aliyah., (2018) "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit." *Borneo Journal of Pharmacy* Vol.1. No.1. 22-26.
- N. Asnawi, (2018). "Pengukuran Usability Aplikasi Google Classroom Sebagai E-learning Menggunakan USE Questionnaire ( Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UNIPMA )," *J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, Vol.1. No.2, 17-21.
- Permenkes RI No.147/Menkes/Per/I/. (2010). *Tentang Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Permenkes, (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Putu Eka Arimbawa, (2014). *Hubungan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar*.
- Putri, Vrisca Gita, (2018). *Studi Kepuasan Pasien Umum terhadap Pelayanan Resep dan Pelayanan Lain di Unit Farmasi I RSUD Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya.
- Putri, D.R., (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan & Loyalitas Konsumen Apotek*. *Indonesian journal for health*. Vol.1. No. 1. 23-29.
- Quick, J.D., Hume, M.L., Rankin, J.R., Hogerzeil, H.V., Dukes, M.N.G., and Garnet, A., (2012). *Managing Access to Medicines and Health Technologies*, 3th, Kumarin Press Inc, United State of America.
- Ramsaran-Fowdar, R., (2005), *Identifying Health Care Quality Attributes*, *JHHSA Sprine*. Vol.27. No.3, 428-443.
- Resolution CM/Res., (2020). *3 On The Implementation Of Pharmaceutical Care For The Benefit Of Patients and Health Services* (2020). *Pharmaceutical Care Policies for a safer, More Responsible and Cost - effective Health System* Directorate for the quality of medicines & Health Care of the Council of Europe. March, 1–11.

- Rizal, M, (2014), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Riduwan, (2017). Skala Pengukuran Variabel- variabel Penelitian, Bandung: Alfa Beta.
- Rusli. (2016). Farmasi Rumah Sakit dan Klinik. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Salim, Hiany, and Nindia Reski Ardilla. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang" Media Farmasi Vol.14. No.1. 51-58.
- Suraya, H.N., Romus, I., Suyanto., (2015). Pengaruh Penyuluhan terhadap Pengetahuan dan Sikap Ibu PKK tentang Pemeriksaan Payudara Sendiri. JOM FK. Vol.2. No.2, 1-15.
- Siregar, Syofian., (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2005). Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta.
- Sulistya, Y. A., Pramestutie H. R., dan Sidharta, B., (2017). Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. Pharmaceutical Journal Indonesia. Vol 3. No.1. 1-9.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Jurnal Ilmiah Manuntung. Vol.5. No.1, 81.
- Suci Ramadani, SKM., M.Kes., Awaliya Anwar, SKM., M.Kes., Mega Marindrawati Rochka, SKM., M.Kes., (2023). Buku Kepemimpinan, Iklim Organisasi Rumah Sakit, dan Kepuasan Kerja Perawat, Jl. Raya Wangandowo, Bojong Pekalongan, Jawa Tengah.

- Sjamsudin, (2016). Kinerja Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi, e-Jurnal Katalogis. Vol.4. No.5. 161-172.
- Tjuptono, Fandi., (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, & Strategi. In CV. Andi Offset.
- Yuniar, Y, & Handayani, RS. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kevarmasian di RSUD Dr. Mujani Sampit. Borneo Journal of Pharmacy. Vol.6. No.1. 39-48.
- Yamit, Zultan., (2001). Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zaini, R., (2001). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu, Jakarta.