

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, utia, & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), 101–112. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/162328/analisa-kepuasan-pasien-rawat-jalan-terhadap-kualitas-pelayanan-di-instalasi-far>
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Atika., Linda. (2018). Sistem Penunjang Keputusan Penilaian Kinerja Pemilihan Dosen Berprestasi Menggunakan Metode Ahp. Palembang.
- Briesacher, B., & Corey, R. (1997). Patient satisfaction Reports. *Am J Health-Syst Pharm*, 54, 531–536.
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal.
- Budiastuti. (2002). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Trans Info Media. Jakarta.
- Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *JURNAL MANAJEMEN DAN PELAYANAN FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 10(1), 14–25. <https://doi.org/10.22146/jmpf.45917>
- Curakovic, D., Sikovac, I., Garaca,V., Curcic., N dan Vucosav, S. (2011). *The Degree of Costumer Satisfaction with Hotel Sarvia*. *Journal Of Tourism*. Serbia.
- 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 Republik Indonesia. (2017). Penanggulangan Pemasungan Pada Orang Dengan Gangguan Jiwa. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI:2009.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.
- Gaspersz, V. (2002). Total Quality Management. Jakarta: PT.Gramedia.
- Gayatri (2019). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *Analysis of Inpatients*

*Satisfaction Level on Pharmaceutical Services in Pharmacy Installation of Hospital X tahuna. JMPF Vol. 10 No.1 :14-25. ISSN-p: 2088-8139.*

- Habel. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X kota Surabaya. *JURNAL ILMIAH MANUNTUNG*, 5(1), 81-90, 2019.
- Haksama, S. Yunevy Eka, F.T. (2013). Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.
- Hariyono, H & Soepangkat, BO. (2011). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK.ST VINVENTUS A PAULO Surabaya dengan menggunakan Metode Servqual dan QFD. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen teknologi XIV Program Studi MMT-ITS*. Surabaya.
- Irine. (2009). Gambaran Tingkatan Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan. Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., Tadulako, U., Pengajar, S., Studi, P., & Tadulako, U. (2016). Galenika the Analysis of Patient Satisfaction Impact Towards the Quality Ofprescription Service in Dispensary of Pharmacy Installation in, 3(1), 57–63.
- Nasim, K., & Janjua, S. Y. (2014). Service quality perceptions and patients' satisfaction: A comparative case study of a public and a private sector hospital in Pakistan. *International Journal for Quality Research*, 8(3), 447–460.
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- Nursalam. (2011). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Jakarta: Salemba Medika.
- Novayanti, S.(2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr.Murjani Sampit. *Departement of Pharmacy, Faculty of Healtg Science.Borneo Journal of Pharmacy*, Volume I Issue, May 2018.. Page 22-26.
- Oswita, N. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan*. Medan: USU.
- Rahmawati. (2018).*Evaluation Of Patient Satisfaction Level On Pharmaceutical Services In Depo Of Tk Ii Hospital Pelamonia Makassar*. Media Farmasi p.iisn 0216-2083.
- Siregar, C.J.P., (2004). Farmasi Rumah Sakit, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta, 20, 37-42.

- Sulo, roy habel, 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*, 5(1), 81–90.
- Surya, S. (2017). Evaluation of Patient Satisfaction Towards Pharmacy, 2017–2020.
- Umar, Marzuki. (2011). Bagaimana awet muda dan panjang usia?. Jakarta: Gema Insani Press.
- WHO (2015). *Global Tuberculosis Report*. World Health Organization.
- Yuniar. (2016). Kepuasan pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta.