

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N.K.N. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Upt Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, Vol 10 No. 3: 492-496.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banjar. (2016). *Jumlah Penduduk di Kabupaten Banjar*. Martapura: Badan Pusat Statistik.
- Bener, A & Ghuloum, S. (2013). Gender Difference On Patients' Satisfaction and Expectation Toward Mental Health Care. *Niger J Clin Pract*, 16 (3): 285-291.
- Depkes RI. (2009). *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Esti, A., Puspitasari, Y & Rusmawati, A. (2015). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Bkepuasan Pasien. (Internet), Available from: <<http://media.neliti.com>> (Accessed 25 Juni 2020).
- Kotler, P & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R & Engkeng, S. (2016). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. Rs Kandou Manado*. J IIL Farm Unstrat 2016.
- Ozlu, Z.K & Uzun, O. (2015). Evaluation of Satisfaction with Nursing Care of Patient Hospitalized in Surgical Clinics of Different Hospitals. *International Journal of Caring Sciences*, 8 (1): 19-24.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.
- Permenkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Pohan, I.S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Potter, PA & Perry, AG. (2012). *Fundamental Of Nursing*. Jakarta: Salemba Medika.
- Stefan, M.M., Redjeki, G.S & Susilo, W.H. (2014). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013*. Skripsi. Program Studi S1 Keperawatan Jalur A Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus. Jakarta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryati, Widjanarko, B & Istiarti, VGT. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Keshatan Masyarakat (e-journal)*, Vol. 5 No. 5: 1102-1112.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.