

DAFTAR PUSTAKA

- American Pharmacist Association. (1995). Principles of Practice for Pharmaceutical Care [Online]. Washington DC. Diakses 14 Maret 2020. Dari <https://www.pharmacist.com/principles-practice-pharmaceuticalcare>
- Ariawaty, R. N., & Evita, S. N. (2018). Metode Kuantitatif Praktis. *Isbn* (Vol. 4). PT. Bima Pratama Sejahtera Cetakan pertama.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, U., & 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.
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains* (Vol. 12, 99–111). Gresik. <http://journal.umg.ac.id>
- Dewi, D. A. N. N. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. *Modul III* (1–15). Universitas Diponegoro: Jawa Tengah.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Hartini, N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Skripsi* (1–114). Makassar.
- Hepler, C. D., & Strand, L. M. (1990). Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. *American Journal of Hospital Pharmacy*, 47(3), 533–543. <https://doi.org/10.1093/ajhp/47.3.533>
- Imran, & Putri, M. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Ekonomi*, XVIII (2), 258–277.
- Jawang, E. P., Sanubari, T. P. E., & Kinasih, A. (2019). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 94–103. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2236>
- Jaya, I. (2010). Statistik Penelitian untuk Pendidikan. Bandung: Cipta pustaka Media Perintis.
- Kadari. (2014). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas umbulharjo II yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1–16.
- Kemenkes RI. (2018). Farmasi rumah sakit dan klinik. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.

- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. *SKRIPSI*. Makassar.
- Liwun, L. L. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Tahun 2018. *Karya Tulis Ilmiah* (1–55). Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai (*The Analysis Of Patient Satisfaction Impact Towards The Quality Of prescription Service In Dispensary Of Pharmacy Installation In Public Hospital Of Luwuk, Banggai Regency*). *GALENKA Journal of Pharmacy*, 2(2), 111–117. <https://doi.org/10.22487/j24428744.2016.v2.i2.5984>
- Maulida, R. R. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Depo Rawat Jalan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. *SKRIPSI*. Universitas Jember.
- Masturoh, I., & Anggita T, N. (2018). Metode Penelitian Kesehatan (1st ed). *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* (1–307). Jakarta. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Muninjaya, A.A.G. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Nilasari, E., & Istatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma* (Vol. 13, 1–12), Universitas Islam Batik Surakarta.
- Nova, R. F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. *SKRIPSI*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit (*The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr . Murjani Hospital Sampit*). *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Panjaitan, L. W. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir. *Skripsi* (1–157), Universitas Sumatra Utara : Medan.
- Permenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–59. Jakarta
- Permenkes RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–35. Jakarta

- Permenkes RI. (2020). PMK Nomor 30/MENKES/PER/2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (1–80). Jakarta
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357–367. <https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418>
- Rizal, M. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli–September 2013, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rusdiana, N., Wijayanti, R., & Wahyuni, S. (2015). Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit (*Pharmacy Service Quality Based On Time Completion Prescription In Hospitals*). *Pharmaciana*, 5(2), 169–176. <https://doi.org/10.4271/550285>
- Sabater-galindo, M., Fernandez-llimos, F., Sabater-hernández, D., Martínez-martínez, F., & Isaac, S. (2015). Patient Education and Counseling Healthcare professional-patient relationships: Systematic review of theoretical models from a community pharmacy perspective. *Patient Education and Counseling*, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.09.010>
- Saputra, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Metro. *Jurnal Manajemen*, 1–60, Jurusan Manajemen : Universitas Bengkulu.
- Saputri, G. A. R., Srian, & Nofita. (2018). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSIA Sinta Bandar Lampung. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 1(2), 115–126.
- Sari, R. F. (2017). Hubungan pengetahuan guru tentang manajemen pembelajaran kinerja guru di Mts Negeri 2 Medan. *Manajemen Pendidikan Islami*, 01(01), 1–11.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1), 1–10. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suharyanta, D., & A`yunin, Q. (2013). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senapati Bantul Tahun 2012. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 27–50. <https://doi.org/10.12928/kesmas.v7i1.1047>

- Sulastris, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 41–52. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491>
- Sulitiyaningrum, A. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Membeli Ulang Obat Di Unit Farmasi Rumah Sakit Tk.Iv Madiun Tahun 2017. *Skripsi* (1–134). Madiun.
- Umar, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Instalasi Farmasi Blud Rumah Sakit Kabupaten Konawe (*Impact Of Pharmaceutical Service Quality On Long Stay Patients' Satisfaction In Pharmacy Installation Of Blud Hospital Konawe Regency*). Tesis (1–138), Universitas Hasanuddin Makassar.
- Wulandari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Skripsi*. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek (*The Satisfaction of National Health Insurance Program's Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy*). *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.