

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Almasdy, D., Yuliasri., Putri DD. (2015). *Pengembangan Instrumen Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Aryani, F., & Husnawati. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Farmasi*.
- Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*.
- Bames, J. (2003). *Secrets Of Curtomer Relationship Management (Rahasia Manajemenen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Cook, S. (2004). *Customer Care Excellence Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Jakarta: PPM.
- Dabholkar, P. (2000). Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. *Journal of Retailing*, 139-174.
- Imron, M. (2010). *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Irawan, H. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Kompetindo.
- Irza, S. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Reksodiwiryo Pambalah Batung Amuntai.
- Kemenkes. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Jakarta: Kemenkes.

Kemenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2019*. Jakarta: Kemenkes.

Koller, P., & Keller, L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi kedua belas*. Jakarta: PT. Macan Jaya Cemerlang.

Kristanti, N. D., & Wiedyaningsih, C. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.

Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*, 77-79.

Mashuda, A. (2011). *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*. Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan dan Ikatan Apoteker Indonesia. Jakarta.

Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Wiyata*.

Pareraway, D. C. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *pharmacon*.

Pohan, I. (2004). *Jaminan Mutu dan Layanan Kesehatan, Dasar Dasar Pengertian dan Penerapannya*. Jakarta: EGC.

Siregar, C., & Amalia. (2003). *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Sugiono. (2017 ). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Supranto, J. (2007). *Statistik Untuk Pemimpin Berwawasan Global Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha (2020). *Penelitian Pelaku Usaha dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit*.
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Widajat, R. (2009). *Being a Great and Sustainable Hospital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yousapronpaibon, K., & Phondej, W. (2104). Measuring Pharmacy Service quality of Public Hospitals in Thailand. *Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference*. London: Imperial College London.
- Yuliati, E. M. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1-6.
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. : (1990). Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The Free Press*.

