

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah , N., 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan*. Lamongan
- BPOM, 2015. <http://pionas.pom.go.id/ioni/lampiran-6-petunjuk-praktis-penggunaan-obat-yang-benar/pemberian-informasi-obat-untuk>. Di akses 14 januari 2022
- Bestari, S.F.S. (2021). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud*”. Sumatera Utara
- Burhanuddin, N. (2016). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. J MKMI, 12(1), 41–6
- Bustami, B. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- B. S. Alper et al., “*How much effort is needed to keep up with the literature relevant for primary care?*” J. Med. Libr. Assoc., vol. 92, no. 4, pp. 429–37, 2004
- Cipolle *et al.* (2008). *Clinical and economic outcomes of medication therapy management services: The Minnesota experience*. Vol 48, issue 2 page 203-214.
- Dianita P. S., dkk. (2017). *Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI*. Dorland, W. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. (2019). *Profil Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru 2019*. Pekanbaru
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta : PPM
- Hermanto, D. (2010). *Pengaruh persepsi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro*.
- Irine, D.S. (2009). *Manajemen pemasaran usaha kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ira, Wayan Masuari. (2021). *Kualita Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit X Gianyar*. Jurnal social dan sains. P-ISSN 2774-7018. Vol. 1 No.9
- Irwan. Dr. (2017). *Epidemiologi Penyakit Menular*. Yogyakarta. CV. Absolut Media

- Jean.-B. Lamy, H. Berthelot, M. Favre, A. Ugon, C. Duclos, and A. Venot, "Using visual analytics for presenting comparative information on new drugs," *J. Biomed. Inform.*, 2017.
- Kementerian Kesehatan RI. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan no 1027 tentang Standar Pelayan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Laporan Survei Indikator Kesehatan Nasional (Sirkesnas) 2016*.
- Kemertrian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta. Menteri Kesehatan RI. Halaman 3-33.
- Kemertrian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Menteri Kesehatan RI
- Kemertrian Kesehatan RI. (2014). *Infodatin Hipertensi*. Jakarta : Kemertrian Kesehatan RI.
- Kemertrian Kesehatan RI. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I*. Jakarta : Kemertrian Kesehatan RI.
- Kotler.(2000). *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey
- Kotler, P. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Alih Bahasa: A.B. Susanto. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Latupono, A., M. M. Alimin ., dan Andi Z. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi*. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol: 5 No.1
- Linda. Amundstuen Reppe, O. Spigset, and J. Schjøtt, "Drug Information Services Today: Current Role and Future Perspectives in Rational Drug Therapy," *Clin. Ther.*, vol. 38, no. 2, pp. 414–421, 2016.
- Márquez-Peiró JF, Pérez-Peiró C. Evaluation of Patient Satisfac-tion in Outpatient Pharmacy. *Farmacia Hospitalaria (English Edition)*. 2008;32(2):71–6.
- Morisky, D. E., Ang, A., Krousel-Wood, M., Ward, H. J. (2008). *Predictive Validity of A Medication Adherence Measure in an Outpatient Setting*. *Jurnal Clin Hipertens*. Vol 10
- Mubarak, W. 2011. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Salemba Medika.

- Murtiana, E., Majid, R., & Jufri, N. N. (2017). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan kepada kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016*. (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat), 1(4).
- Notoadmodjo, 2007, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novitasari, Isti. 2016. *Studi Deskriptif Gaya Komunikasi* .Fakultas Psikologi UMP.
- PerMenKes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*. Jakarta
- PerMenKes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta
- PerMenKes. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik*. Jakarta
- Pemerintah RI. (2009). *Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta. Presiden RI. Halaman 5.
- Pratiwi, P., Muhtadi, A., & Surahman, E. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat beli obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung*. Indonesian Journal of Clinical Pharmacy, 5(1), 47-55
- Rikomah,Setya Enti. (2018). *Farmasi Klinik*. Yogyakarta : Deepublish
- Rahmayanti, T. 2017. *Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka*. Tangerang
- Rantucci, M. J., 2007, *Komunikasi Apoteker-Pasien : Panduan Konseling Pasien (Edisi 2)* Penerjemah : A.N. Sani. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sabarguna. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Revisi*. Jawa Tengah. Sagung Seto.
- Satibi, Rokhman, M.R., & Aditama, H. (2015). *Manajemen apotek*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Septiani, A. (2016). *Pengaruh Faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*. Coopetition, 7(1)

- Supardi, S., Raharni, R., Susyanti, A. L. & Herman, M. J. (2012). *Evaluasi Peran Apoteker Berdasarkan Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Artikel. Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan. Vol. 22. Nomor 4.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarso, & Andriasan, (2016), *Manajemen pemasaran jasa perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset
- Tumiwa N. N. G, et al., 2014. *Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Jurnal Ilmiah Farmasi –Vol. 3 No. 3.
- WHO – World Health Organization, “Promoting rational use of medicines: core components,” p. 6, 2002
- Zeithmal, Valerie, A., and Mary, J.B. 2000. *Service Marketing*, Singapore. Mc Graw-Hill Companies Inc, 3-287
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. 1985. *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing*. Journal of Marketing, April. pp.35-48