

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia; 2004.
- Arsanam, P, Yousanpraiboon, K. The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Department in Public Hospital. International Journal of Management, Innovation and Technology, 2014. p; 261-5.
- Aryani, F, Husnawati., Muharni., Liasari, M dan Afrianti, R. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. PHARMACY, Vol.12 No. 01 Juli 2015. p: 101-12
- Barnes, J. G. Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi; 2003.
- C.J.P Siregar, Amalia. Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2003.
- Cook, S. Customer Care Excellence Cara Untuk Mencapai Customer Focus. Jakarta: Penerbit PPM; 2004.
- Cresswell, J. W. Researches Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approaches. London: Sage Publication; 2013.
- Dabholkar, P. D. A Comprehensive Framework for Service Quality : An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. Journal of Retailing. 2000. p: 139-174.
- Daniar, P, Wahyono, D. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPPF) Vol 3. 2013, p: 24-29.

Depkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit. Jakarta; 2014.

Depkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standard Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Jakarta; 2008.

Doyle, C, Lennox, L, Bell D. Systematic Review of Evidence on The Links Between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. *BMJ Open*. 2013 (3).

Febriawati, H. Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2013.

Hastono , SP, Sabri, L. Statistik Kesehatan. Jakarta: Rajawali Pers; 2006.

Imron, M. Manajemen Logistik Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto; 2010

Kotler, P, Keller, L. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi keduabelas. Indonesia: PT Macan Jaya Cemerlang; 2008.

Khudair, IF, Raza, SA. Measuring Patient's Satisfaction With Pharmaceutical Services at a Public Hospital in Qatar. *Int J Health Care Qual Assurance*. 2013. p; 398-419.

Laporan Tahunan Rumah Sakit Ibu dan Anak Cicik tahun 2015

M. Jande, A. Liwa, G. Kongola, M. Justin-Temu. Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Hospital Pharmacies in Dar Es Salaam, Tanzania. *East and Central African Journal of Pharmaceutical Sciences* vol 16. 2013, p: 24-30.

Malhotra, R. Guidance for Validity and Reliability Test. *Journal of Marketing*, 1993. p; 231-245.

Manurung, LP. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih tahun 2010. (Tesis) Universitas Indonesia; 2010.

Martilla, J.A, James, J.C. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 1977. p; 77-79.

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

Mas'ud. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. VI, No. 2, Agustus 2009. p; 56 - 74.

Merks, P, Kazmierczac, J, Olszewska, AE and Haggstrom MK. Comparison of factors Influencing Patient Choice of Community Pharmacy in Poland and in the UK, and Identification of Components of Pharmaceutical Care. 2014. p;715-726.

Milles, M. H. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication; 1984

Patterson, P. D. Disconfirmation of Expectations and the Gap Model of Service Quality : An Integrated Paradigm. *Journal of Consumer satisfaction/ Dissatisfacion and Compalining Behaviour*. 1993. p; 90-99.

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

Prakash, B. Patients Satisfaction. *Journal of Cutaneous Aesthetic Surgery*, 2010. p; 151-5.

Sabarguna, B. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto; 2008

- Santoso, W. K, Marchaban, Sudjaswadi, R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Atas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 2012. p; 159-163.
- Sekaran, U. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat; 2014
- Sumantho, A. B. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek (Tesis) Universitas Gadjah Mada; 2009.
- Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2006.
- Supranto, J. *Statistik Untuk Pemimpin Berwawasan Global Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat; 2007.
- Tjiptono, F, Chandra, G. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset; 2011
- Trisnantoro, L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2009
- Widajat, R. *Being a Great and Sustainable Hospital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2009.
- Yousapronpaiboon, K, Phondej, W. Measuring Pharmacy Service quality of Public Hospitals in Thailand. *Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference*; 2014 August 4 – 5; Imperial College, London. 2014.
- Yusmainita. Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah bagian II. *Tempo*; 2003. Diakses dari www.Tempo.co.id/medika/asip/012003/top-i.htm tanggal 24 Maret 2016
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A, Berry L.L. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press; 1990.

Zeithaml, Berry L.L, Parasuraman, A. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 1993.

Zeithaml, Berry L. L , Parasuraman, A. Alternative Scales for Measuring Service Quality. *Journal of Retailing* Volume 70, Number 3 1994. p; 201-230.

