

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N., Andrajadi, R., dan Supardi, S. 2010. *Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok*. Pusat Penelitian Dan Sistem Pengembangan Kebijakan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan
- Azwar, 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bina Rupa Aksara. Jakarta
- Bahfen, A, 2006. *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care*, Majalah Medisina, Edisi I. Vol. I, Jakarta.
- Barata, A. A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Depkes RI. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI. 2005. *Pedoman Pengelolaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan di Pustu/Polindes*. Depkes RI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Dirjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Depkes RI, Jakarta.
- Farris, K.B, Kirking, d. 1993. *Assessingthe Quality of Pharmaceutical Care: Application of the concepts of quality Assesment from Medical Care*, Ann Pharmacther ; 215-223.
- Gerson, R. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Ghozali, I, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, A. 2009. *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan tahun 2008*. Jurnal USU. Medan
- Hafizurrachman, 2004. *Pengukuran kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Jakarta
- Harianto, K, Supardi, S. 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Jurnal Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No. 1, April 2005
- Hepler, C.D., dan Strand, L.M. 1990. *Opportunities and responsibilities in Pharmaceutical Care*. Am. J. Hosp. Pharm. 47: 533-543.

- Hiclus W. E., 1994. *Practice Standards of The American Society of Hospital Pharmacist (ASHP)*.
- Hidayati, Aulia Nur, 2014, *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, (Online), Vol. 2, No. 1, hal 1-6 (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>)
- Husein, Umar, 2003, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta
- Kotler Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prekuhindo. Jakarta
- Kotler P, Keller KL, 2009. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2, Edisi kedua belas* PT.Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kurniawan, F . 2012. *Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien* AvailableFrom:URL<http://stikesbaptis.ac.id/utama/index.php?option>
- Luminta, B. 1989. *Pelayanan Medis, Citra Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial Kamisius*, Yogyakarta
- Lwanga and Lemeshow S., 1991. *Sample Size Determination in Health Studies*, World Health Organization, Geneva.
- Lyda, Puspita manurung. 2010. *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. Depok
- Muslicnah, W, M., dan Syamsuddin. 2010. *Pengaruh Faktor Lingkungan, Faktor Individu, dan Faktor Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Membeli Obat Farmasi antara Apotek di Kabupaten Sukoharjo dan Apotek di Kota Surakarta*. Jurnal USU. Sumatera Utara.
- Notoatmodjo, 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Notoatmojo, S. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Oroh ME, Rompas S, Pondang L 2012. *Faktor-Faktor Yang Dihubungkan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan*. hal. 5-6

- Parasuraman, 1994, Zeithmal and Bitner 1996. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Pohan, I, S, 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian*, Kesaint Blanc, Jakarta.
- Pohan, I, S. 2012. *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rachmandani, A, Sampurno, dan Purnomo, P. 2011. *Peran Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal manajemen dan pelayanan Farmasi. Yogyakarta
- Rahman, A, 2006, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya*. FKM-Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis.
- Retnowati, N, A, 2010, *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Formal Dengan Kesiediaan Melakukan Tes HIV (Human Immunodeficiency Virus) Di Surakarta*, Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- RSU Mayjen H.A Thalib, 2017. *Profil RSU Mayjen H. A Thalib Kabupaten Kerinci Tahun 2016*. Jambi
- Sabarguna, 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yayasan Bina Pustaka. Jakarta
- Saragih, R., L, N., dan Sutatniningsih, R. 2010. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Herna Medan. (tesis)*. Medan. Universitas Sumatera Utara
- Singarimbun, M. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Siregar, C J.P. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Terapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Situmpol, J, 2012, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Solikha. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 11, No.4, Desember 2008 (Online)

- Sriwong, B, T. 2006. *Application of Quality Gap Model to Measure the Quality of Pharmacist Service in Retail Pharmacy Settings: An Examination of Expectation and Perception*.
- Supranto, J, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, F dan Gregorius C. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset
- Umar H, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Republik 'Indonesia No 44 Tahun 1994 *tentang Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 *tentang Kesehatan*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan. Jakarta
- Undang-undang no 25 tahun 2008 *tentang pembentukan pemerintahan Kota Sungai Penuh*. Jambi
- Wijono, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya
- Yusmainita, 2001. *Perlindungan Pasien Melalui pelayanan Asuhan Kefarmasian di Rumah Sakit Pemerintah*, jurnal Kedokteran dan Farmasi, hal. 253-264.
- Zeithaml, V. A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 pp.41-50
- Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.