

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. 2004. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Arsanam, P., Yousanpraiboon, K. 2014. The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Department in Public Hospital. *International Journal of Management, Innovation and Technology*,. p; 261-265.
- 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. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Cook, S. 2004. *Customer Care Excellence Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Cresswell, J. W. 2013. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approaches*. London: Sage Publication.
- Dabholkar, P. D. A. 2000. Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. *Journal of Retailing*. p: 139-174.
- Daniar, P, Wahyono, D. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)* Vol 3, p: 24-29.
- Depkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit. Jakarta.
- Depkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit. Jakarta.
- Depkes RI. 2008.. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standard Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Jakarta.

- Doyle, C, Lennox, L, Bell D. 2013. Systematic Review of Evidence on The Links Between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. *BMJ Open*.
- Febriawati, H. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goyen Publishing.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. 1994. Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hardi, J. 2010. Analisis tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Pasaman Barat tahun 2010. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas, Padang.
- Hastono, SP, Sabri, L. 2006. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Imron, M. 2010. *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Irawan, H, 2007, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT, Elex Media Kompetindo.
- Jande, M. A. Liwa, G. Kongola, M. Justin-Temu. 2013. Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Hospital Pharmacies in Dar Es Salaam, Tanzania. *East & Central African Journal of Pharmaceutical* p: 24-30.
- [Kemenkes]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Jakarta. 168 hal.
- Kotler, P, Keller, L. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi kedua belas. Indonesia: PT Macan Jaya Cemerlang.
- Khudair, IF, Raza, S A. 2013. Measuring Patient's Satisfaction With Pharmaceutical Services at a Public Hospital in Qatar. *Int J Health Care Qual Assurance*.. p; 398-419.
- Lincoln, YS. & Guba, EG. .1985. *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- 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. *Galenika Journal of Pharmacy*. p; 111-112

- Malhotra, R. 1993. Guidance for Validity and Reliability Test. *Journal of Marketing*, p; 231-245.
- Manurung, LP. 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.
- Martilla, J.A, James, J.C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. p; 77-79.
- Mashuda, A (Editor). 2011. Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik. Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan dan Ikatan Apoteker Indonesia. Jakarta.
- Mas'ud. 2009. 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. 2014. Comparison of factors Influencing Patient Choice of Community Pharmacy in Poland and in the UK, and Identification of Components of Pharmaceutical Care. p;715-726.
- Milles, M. H 1984.. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1984, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. California; SAGE publications Inc
- Parasuraman, A., Ziethaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, p : 12-40.
- Parasuraman, A., L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *The Journal of Marketing*, vol. 49 no. 4, , pp. 41-50.
- Pareraway, D.C., Tjitrosantoso H., Bodhi, W., 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT* Vol. 5, p; 273-279
- Patterson, P. D. 1993. Disconfirmation of Expectations and the Gap Model of Service

- Quality : An Integrated Paradigm. *Journal of Consumer satisfaction/ Dissatisfaction and Compalining Behaviour.* p; 90-99.
- Pohan, I. S. 2004. *Jaminan Mutu dan Layanan Kesehatan, Dasar Dasar Pengertian dan Penerapannya.* Jakarta: EGC.
- Prakash, B. 2010. *Patients Satisfaction.* *Journal of Cutaneous Aesthetic Surgery,* p; 151-5.
- Pratiwi, D., Wahyono D., Sampurno. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metoda Servqual : Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta.* *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.* P; 24-29
- Republik Indonesia. 2000. *Keputusan Presiden No. 96 Tahun 2000 tentang Bidang usaha yang tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan tertentu bagi penanaman modal.* Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang –Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.* Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Rosa, K. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Cicik Padang.* (Tesis) Universitas Andalas.
- Sabarguna, B. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.* Jakarta: Sagung Seto.
- Santoso, W. K, Marchaban, Sudjaswadi, R. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Atas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual.* *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.* p; 159-163.
- Sekaran, U. 2014. *Research Methods For Business.* Jakarta: Salemba Empat
- Siregar C.J.P, Amalia. 2003. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan.* Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: C.V Alfabeta.
- Soeyitno.S., Alkin.A, Ibrahim. E. 2000. *Reformasi Perumahsakitan Indonesia, Bagian Penyusunan Program dan Laporan Ditjen Pelayanan Medik ; Departemen Kesehatan RI, Jakarta.*
- Sumantho, A. B. 2009. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek* (Tesis) Universitas Gadjah Mada.

- 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: Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono, F, Chandra, G. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnantoro, L. 2009. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Trisnawati, K., Sumarni, Fudholi, A. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS pada masa pelaksanaan Askes dan JKN. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. p; 33-39
- Widajat, 2009. R. Being a Great and Sustainable Hospital. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yousapronpaiboon, K, Phondej, W. 2014. Measuring Pharmacy Service quality of Public Hospitals in Thailand. Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference; 2014 August 4 - 5; Imperial College, London.
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A, Berry L.L. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.
- Zeithaml, Berry L.L, Parasuraman, A. 1993. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. Journal of the Academy of Marketing Science.
- Zeithaml, Berry L. L , Parasuraman, A. 1994. Alternative Scales for Measuring Service Quality. Journal of Retailing Volume 70, Number 3. p; 201-230.