

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ari Susiana. 2019. *Pengantar Komunikasi Farmasi*. Jakarta: Pustaka Baru
- Arni, Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar A, 1994, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Edisi 2*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup.
- Cervone D. & Pervin L. A. 2012. *Kepribadian: Teori dan Penelitian Buku 2* (Terj. Aliya Tussyani dkk). Jakarta: Salemba Humanika.
- David D. Vaus. 2002, *Analyzing Social Science Data: 50 Key Problems in Data Analysis*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Devito, J. A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia. Edisi Ke-5 Penerj. Agus Maulana (et. al.)*. Jakarta: Karisma Publishing.
- Devito, J. A. 1989. *The Nonverbal Communication Workbook (Prospect Heights)*. Illinois: Waveland Press.
- Poudel A, Khanal S, Alam K, Palaian S. 2005. *National GPP Guidelines, Nepal Pharmacy Council*. (Online). (<http://www.pdfsearch.com> diakses 05/03/2019).
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jil. 2005. *'Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan'* (Dwi Kartini Yahya, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Canggara H. Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Handayani. 2006. *Ketersediaan dan Peresepan Obat Generik dan Esensial di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian di 10 Kabupaten di Indonesia*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Harjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Jacobalis. 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi dalam Pelayanan, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering : Quality Service*. New York: The Free Press.
- Pohan, S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Rosmawaty. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- RSUD Arosuka. 2017. *Profil RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2016*.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suranto A. W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

Yazid R. 2004. *Manajemen Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi*. Medan: USU.

Zeithaml, Valarie A, Pasuraman A & Berry. 1994, Vol 64, Number 1 *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.

Jurnal, Thesis dan Skripsi

Adiska Lina Afriyanti dkk. 2017. *Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSI Surabaya Tahun 2016*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Soetomo*. Vol 3 April 2017. 123-137

Dea, A. A Kurniangsing, dkk. September 2015. *Peran Kepuasan Mutu Layanan Farmasi dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusuf Kota Bandung*, *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia* Volume 4 No 3.

Delladari Mayefiz, dkk, September 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang Tahun 2015*. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*. Vol 13 No 2 201-204.

Hanafi, Imam. dan Richard, S. D. 2012. *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien*. *Jurnal STIKES*, Volume 5, No. 2. 155-166.

Hinsa Parulian S, dkk. 2014. *Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr. Pringardi Kota Medan*, *Idea Nursing Journal* Volume V Nomor 1.

Ilna Vicenovie Oisina, dkk. 2018. *Korelasi Komunikasi Interpersonal Fektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Claudia Bagan Batu, Riau*, *Jurnal Komunikasi Islam*, Volume 8 No 1.

Imas Nurul Rahmawati, dkk. 2016 *Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri*. *Indonesia Jurnal On Medical Science* Volume 3 No 1.

Juwardi. 2018. Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang. Thesis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas

Nur Alam Abdullah, dkk. 2010. Pengetahuan, Sikap, dan Kebutuhan Apotek terhadap Informasi Obat di Kota Depok, Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Volume 3 No 4.

Wira Firmalinda. 2014. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS. Jiwa. Prof. HB. Sa'anin Padang. Thesis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Men PAN No:KEP/25/M. PAN/II/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, 2009, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

