

Daftar Pustaka

- Akbar A. P., Sidin I., & Pasinringi S. A. 2013. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi 13 rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*
- Albert, M. 2011. Gender Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry a Case of Commercial Banks in Bindura, Zimbabwe. *E3 Journal of Business Management and Economic*, 2(1). pp. 040-044, January, 2011
- Alfianasari, J. 2010. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3. *Jurnal Capacity STIE AMKOP*. Makassar
- Ali, A., Jason, Tiong Kion Kai, Choo Chun Keat, and Dhanaraj ,SA. 2011. Self-Medication Practices Among Health Care Professionals In A Private University, Malaysia. *International Current Pharmaceutical Journal*
- Almasdy D., Yuliharsi, Putri D.D. 2015. Pengembangan Instrumen Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*,1(2), 170-175
- Ambariani, Irawan G, Garna H. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Artikel ilmiah*
- Anisah, Z dkk. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokweto. *Pharmacy*, 7(1) April 2010
- Aris, W., Bambang, W., Iswahyudi³ 2013. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna. *Jurnal manajemen dan pelayanan Farmasi*
- Azuka, C. 2004. Assessment of patient satisfaction with pharmaceutical services in a Nigerian teaching hospital. *International Journal of Pharmacy Practice* 12(1), pages 7–12, March 2004
- Barata, A, 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. ELexmedia Komputindo
- Decker, D.L. 1980. *Social Gerontology: An Introduction to the Dynamics of Aging*. Boston. Little, Brown, and Co.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI
- Dhianingtyas, Yunita. 2006. Resiko Obesitas, Kebiasaan Merokok, dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif. *The Indonesian Journal of Public Health*. 2(3). Juni 2006: 12-29.

- Fan, V.S. 2005. Continuity of Care and Other Determinants of Patient Satisfaction with Primary Care. *Journal of General Internal Medicine*, 20(3), pp.226–233.
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Handayani R.S, Raharni, Gitawati R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia, *Makara Kesehatan*, 13(1) Juni, 2009: 22-26
- Hayaza Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2 (2), (2013)
- Ifmaily. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina –Yarsi Padang Tahun 2006. *Tesis*. Semarang. Universitas Diponegoro. Indonesia, Bogor. Hal 47-65. International Inc., New Jersey
- Ikatan Apoteker Indonesia. 2014. Surat Keputusan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia Nomor: PO.002/PP.IAI/1418/VII/2014. Jakarta
- Jas A. 2009. *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep*. Ed 2. Medan: Universitas Sumatera Utara Press
- Jasfar F. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Cetakan Pertama*. Ghalia
- Kahn C. How the Media Influences Woman's Perceptions of Health Care. *Mark. Health Serv.* 2001; 21: 12-17.
- Kashmi. 2005. *Etika Customer service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Komnas Lansia RI. 2010. *Profil Penduduk Lanjut Usia 2009*. Jakarta. Komisi Nasional Lanjut Usia Republik Indonesia.
- Kotler P. 2006. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas, Jilid I, Pretince Hall*
- Kotler P., Keller K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks
- Larson L, Mackeigan L. 1989. Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy service. *Med Care*, 522-536
- Larson, L.N. 2002. Patient Satisfaction With Pharmacuetical Care: Update of a Validated Instrument. *J Am Pharm Assoc* 42(1):44-50, 2002. © 2002 American Pharmaceutical Association
- Lestari WP, Sunarto, Kuntari T. 2002. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.

- Lubis, Nurbaity A, dan Martin. 2009. Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis* , 2(1) , Januari 2009: 21 – 24
- Lupiyoadi H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat
- Lusa, J.S. 2007. Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit
- Manurung, L.P. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menembus Kembali resep Obat di Instalasi Farmasi di RSUD Budhi Asih Tahun 2010. *Tesis*. UI 2010 . Depok
- Menteri Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta
- Menteri Kesehatan RI. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit* . Jakarta
- Meriati, E., Goenawi, R., dan Wiyono, W. 2013. Dampak Penyuluhan Pada Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemilihan Dan Penggunaan Obat Batuk Swamedikasi Di Kecamatan Malalayan. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*. Manado
- Mosca L., Manson J.E., Sutherland,S.E.,Langer D., Manolio T., Connor E.B. 1997.Cardiovascular Disease in Women: A Statement for Healthcare Professionals From the American Heart Associatio. *Circulation*, 96:2468-2482
- Naik, P, G dan Santasala,SB. 2010. Service Quality (Servqual) and in Effort on Customer Satisfaction in Retaily. *European Jurnal Of Social Science* 16
- Notoatmojo, Soekidjo . 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Octavia, A. Suswitarosa, dan Anwar, A. 2012. Analisis kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*. Jambi
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1994, Reassesment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service Quality; Implications for Further Research, *Journal Marketing*, 58, Jan 1994, pp 111-124.

- Pohan I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC.
- Prastiwi, N., dan Ayubi, D. 2010. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Jurnal Makara Kesehatan*. Jakarta
- Putri, D.D. 2014. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap layanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Pasaman Barat. *Tesis*. Universitas Andalas. Padang
- 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
- Rahmatika, Y, 2009, Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina). *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Republik Indonesia .2009. *Pekerjaan Kefarmasian: Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51*. Jakarta
- Rodhi A. 2006. Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang Paket Pelayanan Kesehatan di Pusesmas Way Muli Lampung Selatan Tahun 2004. *Thesis*. FKM-UI
- Rosjidi, C.H. 2007. Hubungan antara Kemiskinan dengan Pengetahuan tentang diet dan aktivitas fisik dan Risiko penyakit Kardiovaskular di Kabupaten Ponorogo. *Tesis*. UGM.
- Ryu, K dan Han, H. 2010. *Influence of Physical Enviroment on Disconfirmation, Custmer Satisfaction and Customer Loylty For First Time and Repeat Customer in Upscale Restaurant*. International CHRIE Conference. University of Massachusetts.
- Schiffman, Leon G. & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks.
- Siregar, JP. 2005. *Farnasi Klinik Teori dan Penerapan*. Bandung: EGC
- Stefanus, T.K., 2008, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), Maret 2008, hal 66-83
- Sujono R. 2005. *Kepuasan kerja perawat yang profesional*. Diakses melalui <http://www.irc.-kmpk.ugm.ac.id/id/UP-PDFworking/no/170408.pdf>.
- Sunarsih I. M. Desentralisasi Sektor Obat. *Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan Vol. 05/No. 02/2002*

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar edisi 4*, penerbit Rhineka Cipta
- Surahman E.M, Husen I.R. 2011. Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian
- Suryani A, Hasan B, dan Priyatni, N. 2013. Pelaksanaan Kebijakan Obat Generik di Apotek Kabupaten Pelawan Provinsi Riau. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*
- Suryawati C. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09, Desember 2006, hal 177-184
- Tiana R.A. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab. *Skripsi*
- Tjay, T.H. dan Rahardja, K. 2007. *Obat-Obat Penting*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Tjiptono, F, Chandra,G, 2005,Service Quality and Satisfaction, Edisi revisi, Penerbit Andi, Jogjakarta
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2000. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Penerbit: Andi Yogyakarta
- Tlapana, TP. 2009. *Store Layout and Its Impact on Consumer Purchasing Behaviour at Convenience Stores in Kwa Mashu. (Desertasi)*. Durban University of Technology.
- Trimurthy. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*. Semarang. Universitas Diponegoro
- Trisnantoro, Laksono. 2006. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Trisnantoro. 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Weisman C.S., Rich D.E., Rogers J, Crawford K.G., Grayson C.E., Henderson J.T. Gender and Patient Satisfaction with Primary Care: Tuning in to Women in Quality Measurement. *Journal of Women's Health and Gender-Based Medicine* 9(6)
- Woods S.E., Heidari Z. 2003. The Influence of Gender on Patient Satisfaction. *J Gend Specif Med*. 2003;6(4):30-5

- Yani W. 2005. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Zainoel Abidin Bandah Aceh. *Thesis*. FKM-UI
- Yuliana. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Excellent. Surakarta
- Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*
- Zaini, R. 2001. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*. Jakarta.

