

## DAFTAR PUSTAKA

- Citra, M., Lubis, N., dan Nurseto, S.. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang. *Diponegoro journal of Social and Politic*. Semarang
- Depkes RI. 2009. Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- Gerson, R., F..2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kusumapradja R NP, dan Ali Germas,. 2013. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1*. Bogor.
- Listiani, I.. 2017. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bakti Kabupaten Sukoharjo. *Skripsi*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Manurung, L.P.. 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 .*Tesis*. Jakarta.
- Maulana. 2011. Penilaian Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Layanan Antenatal dalam Kaitannya dengan Kepatuhan dan Karakteristik Bidan di Puskesmas Se-Kota Jambi Tahun 2011. *Skripsi. Tesis*. Jakarta.
- Menkes RI. 2008. Keputusan menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 *tentang standart pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Menkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Notoatmodjo, S.. 2003. *Ilmu kesehatan masyarakat: Prinsip-prinsip dasar*. Cetakan Kedua. Jakarta : Rineka Cipta.

- Novaryatiin, S., Ardhani, S.D., dan Aliyah, S.. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy, Vol. I Issue*. Palangkaraya.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Panjaitan, J.E.. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen Vol. 11 No.2*. Bandung
- Pariang, N.F.E.. 2013. *Peran dan Kesiapan Apoteker Dalam Menyongsong Diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2014*. Ikatan Apoteker Indonesia. Palangka Raya: IAI
- Rahman, D.. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi, dan Edukasi Obat dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah. *Karya Tulis Ilmiah*. Palangkaraya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Rahmani, V.F.. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang). *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saudah. 2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Palangkaraya*. Palangkaraya : Universitas Muhammadiyah.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S.. (Editor). 2011. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Siregar, C.J.P dan Amalia L.. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Sudarni, D.. 2009. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Rawat Inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon. *Tesis*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto J.. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bineka Cipta.

Suryawati, C.. 2004. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian ). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 7 No. 4.*. Yogyakarta: UGM press.