

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah,M.H. 2005. “Study On Outpatient’s Waiting Timein Hospital University Kebangsaan Malaysia Through The Six Sigma Approach”. *Journal Departement Of Statistic Malaysia*: 39-53. <http://www.statistics.gov.my/portal/index.php?option=com.id>. Diakses tanggal 04 Juni 2020
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bahem, N. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma. *Skripsi*. UIN Maulana Malik Ibrahim. Malang
- Irawan. 2003. Pendekatan mutu dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan. Program Pasca Sarjana UNHAS
- Jacobalis, Samsi. 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Persi
- Khatimah, A.H. 2010. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Jamkesda Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSD Sinjai Kabupaten Sinjai. *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1999. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga
- Lupiyoadi. 2001. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*
- 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* .*Skripsi*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Menteri Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2014 Tentang Klinik*. Jakarta:Kemenkes RI
- Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI

- Menteri Kesehatan RI. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta:Kemenkes RI
- Pariang, N.F.E. 2013. *Peran dan Kesiapan Apoteker Dalam Menyongsong Diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2014*. Palangka Raya: Ikatan Apoteker Indonesia
- Rachman, D. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi di Instalasi Farmasi RSI PKU MUHAMMADIYAH*. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Kesehatan Program Studi D-III Farmasi Seminar Nasional*
- Rismalawati, Lestari, H., dan Ahmad, L.O.A.I. 2015. “Studi Manajemen Pengelolaan Obat di Puskesmas Lawa Kabupaten Muna Barat Tahun 2015.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat*:1 - 9
- Supardi S, Handayani RS, Notosiswoyo M. 2008. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas. *Buletin Penelitian Kesehatan Volume 36 No.4*
- Supraptiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicolegal dan Manajemen Rumah Sakit*: 9 - 15
- Situmorang, 2000. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. JRMSI. Jakarta
- Tjiptono dan Chandra Cit Wiyono. 2005. Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten. http://eprints.ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.pdf. Diakses 15 Mei 2009
- Umniyati, H. 2009. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara. *Jurnal Kedokteran Yarsi*:10-20
- Wongkar, L. 2000. Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kola Pontianak. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia. Depok