

## DARTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. *Profil Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo* (online). <http://rsdeltasurya.com/>. Diakses tanggal 29 November 2019 pukul 14.48
- Afrilianti, Ade Nur. 2016. *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon Tahun 2014*. Skripsi. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Anisah dkk., 2010. *Pengaruh Kefarmasian terhadap Kepuasan Kondumen Apotek di Wilayah Purwokerto*. Pharmacy, Vol.07 No.01 April 2010.
- Aranningrum, Wuri. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment (QFD)*. Jejaring Administrasi Publik. Th V. Nomor 1, Januari-Juni 2013
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani dkk., 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Pharmacy ISSN : 1693-3591 Vol.12 No. 01.
- Astuti, Niken Kusuma & Kundarto, Wisnu. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS*. Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research, 2018, 02, 84-92 DOI: 10.20961/jpscr.v3i2.22162
- Aulia dkk., 2018. *Mengukur Kepuasan Pasien RSI Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Metode IPA*. RANAH RESEARCH - VOL. 1 NO. 1 (2018).
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksep Trabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Costa, A, R, S, D. 2016. *Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Rawalumbu Bekasi*. Universitas Esa Unggul.
- Chusna dkk, 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya*. Borneo Journal of Pharmacy, Volume 1 Issue 2, November 2018, Page 89 – 92.

- Damayanti, Vicky. 2015. *Upaya Menurunkan Jumlah Resep Lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Berdasarkan Analisis Faktor Pribadi dan Sosial, Mutu Pelayanan, Tipe Rasionalitas dan Jenis Preferensi Pasien*. Tesis. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5*. Jakarta.
- Dianita, Puspita S. & Latifah, Elmiawati. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis, Vol. III, No. 2, November 2017.
- Eninurkhatun dkk., 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*. JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346)
- Faridawaty dkk., 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosan Baru Kecamatan Medan Perjuangan*. Jurnal Dunia Farmasi. Volume 3, No.2, April 2019: 52-6
- Fika, Renatalia & Setiawan, Budi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan (Pasien) di Apotek Kota Bukittinggi*. Jurnal Pharma Saintika (JPS). ISSN : 2580-684X
- Hidayah dkk., 2019. *Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan oleh Apoteker di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur*. Acta Pharmaciae Indonesia :Acta Pharm Indo (2019) 7(1): 1-11 e-ISSN 2621-4520
- Hidayati dkk., 2017. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eyr Center (SRC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Hilda dkk., 2015. *Kepuasan Pasien Diabetes Militus Rujuk Balik Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik dan Apotek Kota Yogyakarta*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi ISSN: 2443-2946
- Ihsan dkk., 2018. *Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian*

*dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang*). *Pharamceutical Journal of Indonesia* 2018. 3(2): 59-64

Komala, Anis. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien eserta BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015*. Pontianak : Universitas Tanjungpura Pontianak.

Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

Lubis, Nila Damayanti & Astuti, Santi Dwi. 2018. *Kepuasan Pasien Peserta JKN pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta*. *Jurnal Farmasi Indonesia*, Maret 2018, hal 79 - 87 Vol. 15 No. 1 ISSN: 1693-8615 EISSN : 2302-4291

Maharani dkk, 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai*. *GALENIKA Journal of Pharmacy* Vol.2 (2) : 111-117.

Maulida, Risa Riski. 2018. *Kepuasan Pasien terhadap Pelyanan Resep di Depo Rawat Jalan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo*. *Skripsi*. Jember : Fakultas Farmasi Universitas Jember.

Mohebifar dkk., 2016. *Evaluating Service Quality from Patients" Perceptions: Application of Importance-Performance Analysis Method*. *Osong Public Health Res Perspect* : 7(4), 233-238.

Murtiani. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kenari*. *Skripsi* : Universitas Haluoleo Kendari.

Noviana, Puput. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare Menggunakan Metode Servqual*. *Jurnal Wiyata*, Vol.4 No.2 tahun 2017.

Nurqisty dkk., 2016. *Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan dengan Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Pasien di Rumah Sakit Uviversitas Airlangga Surabaya*. *Media Gizi Indonesia*, Vol. 1, No. 1 Januari–Juni 2016: hlm. 32–39

Ofa dkk, 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sahu*. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis* . 2020 3(1), 86-91.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and LL. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal Of Marketing*. Vol. 49(4): 41-50.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1221. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 2016. Departemen Kesehatan Replublik Indonesia. Jakarta.
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. 2015. *Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. *e-Jurnal keperawatan*, 1-6.
- Prasandriani, Cathleya Restu Pramesti. 2019. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban*. *Skripsi*. Jember : Fakultas Farmasi Universitas Jember.
- Rahmawati, Isma Nurul & Wahyuningsih, Sri Saptuti. 2016. *Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*. *IJMS – Indonesian Journal On Medical Science – Volume 3 No 1 - Januari 2016*.
- Raising, Rahmawati & Erikania, Susanti. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek*. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, Vol 5.No.1 Juni 2019. ISSN : 2598-9979.
- Respati, Shinta Ayu. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmaheru Kota Semarang Tahun 2014*. *Skripsi*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Rumah Sakit Delta Surya. 2017. Keputusan Direktur Rumah Sakit Delta Nomor : 347/RSDS-FS/KEP/1/2017.
- Santosa, Widdy Kurniawan dkk. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan atas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode ServQual*. Yogyakarta : Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.
- Sari, Diah Nurmala. 2019. *Evaluasi Kepuasan Pasien pada Pelyanan Farmasi Rawat Jalan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan*. *Skripsi*. Jember : Fakultas Farmasi Universitas Jember.
- Sholihah, Ana Imroatus. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Moedjito Kabupaten Jombang*. *Skripsi*.

Malang : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Singarimbun, M. & Soffian E. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia. 2011.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sukamto, Herlinda. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.

Sulo dkk. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta*. Jurnal Ilmiah Manuntung, 5(1), 81-90, 2019.

Thabrani dkk. 2017. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Importance Performance Analyss dan Metode Quality Function Deployment*. Jurnal Kajian Manajemen Bisnis Volume 6, Nomor 2, September 2017.

Utami, Yeni Tri. 2018. *Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Pueskesmas Penunping Surakarta*. INFOKES, VOL 8 NO 1, Februari 2018 ISSN : 2086 – 2628

Wiguna, Yusuf Alfiandika. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018*. Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yuliati dkk. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Rumah Sakit Swasta X Jakarta)*. Indonesian Journal of Nursing Health Science. Volume 1 Nomor 1, Maret 2016