

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah, B. (2015). *Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum dan BPJS menggunakan Metode SERVQUAL di Depo Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Anonim. (2017). Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.
- Artina, A. D. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Azwar. (2006). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bata, Y. W. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Jurnal AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Departemen Kesehatan RI. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2014). *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2013*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Dewi, A., & Firdaus, F. (2015). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fithria, R., & Solikhawati, U. (2015). *Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Kota Semarang*. Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Hayaza, Y. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol.2 No.2.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJournal)*, 2(1), 9-14.

- Irene. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Surakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.
- Khasanah, Uswatun. (2019). *Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Kheng, L., Mahamad, O., Ramayah, T., & Mosahab, R. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang. *International Journal of Marketing Studies*, Vol.2 No.2.
- Maharani, D.N., Mukaddas, A., & Indriani. (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
- Murtiana, E. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari*. Kendari: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, Syahrída. D., dan Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr. Murjani Sampit. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Borneo Journal Of Pharmacy*, Volume 1 Issue 1, Page 22 – 26
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, Vol.6 No.4, 1621-1634.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2008). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. NewYork: The Free Press.
- Pertiwi, A. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.18 No.2.

- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prasandriani, C. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Koesma Tuban*. Fakultas Farmasi Universitas Jember.
- Prastika, C. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Pratiwi, K., Sjahruddin, & Nursanti, A. (2014). Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekan baru. *JOM FEKOM*, Vol.1 No.2.
- Rahmawati, I.N., & Wahyuningsih, S.S. (2016). Faktor pelayanan kefarmasian dalam peningkatan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. *Indonesian Journal on Medical Science*. 3(1):88-95.
- Risha, F., & Umi, S. (2014). *Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Kota Semarang*. Semarang: Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Riyanto, A. (2011). *Pengolahan Dan Analisis Data Kesehatan (Dilengkapi Uji Validitas dan Reliabilitas Serta Aplikasi Program SPSS)*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rizki, A. W. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasia Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Rohmah, D, (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Siregar, C. (2004). *Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Psien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Managemen Rumah Sakit*, 6(1): 9-15.

- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Susanti, E. (2017). Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Menara Ilmu*, Vol. XI Jilid 1 No.78.
- Swarjana, Ketut. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Denpasar. Penerbit Andi
- Tanan, L. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality Dan Satisfaction. Edisi Ketiga, Cetakan Pertama*. Jakarta: CV. Andi Offset.
- Yaqin, A. (2017). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Dr R. Koesma Kabupaten Tuban*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Yuniarta, E., & Suharto, G. (2011). *Hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian informed consent di bagian bedah RSUP DR. Kariadi Semarang* (Doctoral dissertation, Faculty of Medicine).

