

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah dan Ramdan. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung*. Bandung
- Anonim. 2004. *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Anonim. 2007. *Bimbingan Teknis Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat*. Malang; Bagian Organisasi Pemerintah Kota Malang.
- Anief, M. 2008. *Prinsip dan Manajemen Farmasi Umum*, Gadjah Mada University Press. Yogyakarta. Hal 173
- Anonim. 2011. *Managemen Puskesmas*. Jakarta.
- Anonim. 2014. *Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Anonim. 2016. *Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Apriady, S. Ahmad. 2006. “*Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Apotek Terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen dalam Memberikan Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek-apotek Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah*”, Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Farmasi UGM, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta; Jakarta. Hal 130 - 132
- Daulay. 2015. “*Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Farmasi Puskesmas Kota Medan*”, Jurnal Penelitian Sumatra Utara
- Hartoto. 2012. *Tingkat kepuaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Surabaya Pusat*. Surabaya.
- Hayaza. 2013. *PelayananKefarmasian di Kamar Obat Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Fakultas Farmasi Universitas Surabaya. Jawa Timur.
- Hidayat. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Bahasa Indonesia*. PT. Indek Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Notoatmodjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rnika Cipta. Jakarta.

- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta. Hal 37-38
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbalo . 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Puspasari. 2017. *Sistem Informasi dan Kepuasan Pasien*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusdiana. Nita. 2015. *Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit Tangerang*. Jakarta.
- Siregar dan Amalia. 2008. *Prinsip dan Manajemen Farmasi Umum. Jilid I*. Jakarta.
- Siringiringo. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih*. Jakarta.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta:EGC
- Suprpto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Hal 113
- Supriyadi. 2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Suyanto. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta Kencana.
- Sulistyorini Endah. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang*. Jurnal Ilmiah Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Jawa Timur
- Subekti. 2019. *Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan oba di puskesmas Tasikmalaya*. Jawa Barat.
- Victor. 2016. *Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih*. Jakarta Pusat. Jurnal Ilmiah Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Walgito. 2004. *Kualitas Pelayanan Farmasi*. Jakarta.
- Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan ke-1, Kembangan-Jakarta.
- Wijono. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 1*. Surabaya; Airlangga University Press. 30.
- Zeithaml, 1990. *Delivering Quality Service*. New York.