

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, 2002. *Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*, Instalasi Farmasi Rumah Sakit *Jurnal. Farmasi*, Jakarta.
- Anief, M., 2000 *Keprofesian Farmasi Apoteker*, Jurnal Kefarmasian, Jakarta.
- Alfian, 2006, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Askes Keluarga Miskin di Ruang Rawat Inap RSUD Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin Sumatra Selatan, *Tesis*. Yogyakarta: Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta..
- Anonim. 2009. *Profil RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten Departemen Kesehatan Jawa Tengah*.
- Anonim. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.72 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Aryani, F., Husnawati, S. Muharni, M. Liasari, R. Afrianti, 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY*, Vol.12 No. 01 Juli 2015: 101-112.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Bahfen, F, 2006. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “*Pharmaceutical Care*”, *Majalah Medisina*, 1(1), 18-20.
- Handayani, R.S., Gitawati Retno, Muktiningsih, S.R., Raharni, 2006, Eksplorasi Pelayanan Informasi yang Dibutuhkan Konsumen Apotek dan Kesiapan Apoteker Memberi Informasi Terutama untuk Penyakit Kronik dan Degeneratif, *Majalah Ilmu Kefarmasian.*, 3 (1), 38-46.
- Hidayana, V. dan M. Susilawati, 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *SCIENTIA*, Vol. 6 No. 1, Februari 2016: 59-65.

- Irawan, H., 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2-3. Gramedia. Jakarta.
- Juwaheer, T.D., 2009, Relationship and Impacts of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Image; An Empirical Study, *The Service Industries Journal*, Vol. 29, No. 2, February, pp. 111-125.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Prehallindo, Jakarta.
- Masud, Sa'id, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Program Sekolah Demokrasi Bekerja Sama dengan Averroes Press, Malang.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Olson, J. C., & Peter, J. P. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, S.A. dan M.R. Khoiriwati, 2014. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Militer Cimahi, *Farmaka*, Volume 15 Nomor 3, 2014: 32-38.
- Ruditya, A. .N dan D. Chalidyanto, 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015: 108-117.
- Singarimbun, M. dan S. Effendi (ed.), 1995. *Metode Penelitian Survei*. Cet. Kedua. LP3ES. Jakarta.
- Siregar, C. J.P. dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Klinik : Teori dan Penerapan*, 30-38, ECG, Jakarta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. dan D. Anastasia, 2001. *Total Quality Manajement*, Bayu Media Publising, Malang.
- Tumiwa, N.N.G., Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri Di Instalasi Rawat Inap Rsup Prof. Dr. R.D. Kandou

Manado, *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi*, UNSRAT Vol. 3 No. 3  
Agustus 2014: 310-315