

## DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M., Afolabi, E., Faleye, B., 2013. *Construct validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services in Nigerian hospitals*. Afr. Health Sci. 12. doi:10.4314/ahs.v12i4.22.
- Anjaryani. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Azwar, A. (1996). *Konsep Mutu Dalam Kesehatan dan Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, hal 30-40, 89-90. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1993). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 922 tahun 1993 tentang Pengelolaan Apptek*. Depkes RI. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia 2001 Menuju Indonesia sehat 2010*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia., (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta. Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI
- Ghozali, I., (2007). *Analisis Multivariate SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartini, y dan Sulasmono. (2007). *Apotek: Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes Tentang Apotek Rakyat*, Yogyakarta.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Joko, M., et al., (2005). *Ketimpangan Jender dalam Akses Pelayanan Kesehatan Rumah Tangga Petani Pedesaan: Kasus Dua Desa di Kabupaten Tegal*. Jawa Tengah.
- Kotler, Philip., and Armstrong, G., (1994). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke enam. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Liberty dkk. (2017). *Determinan Kepatuhan Berobat Pasien Hipertensi pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I*. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan*

*Pelayanan Kesehatan, Vol. 1, No. 1, Agustus.*

- Novarengga, M, Rizal.,2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli - September 2013*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Parasuraman A, Zeithmal VA, Berry LL. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing* 49:41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-35.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha medika
- Sari. (2010). Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dengan Pengetahuan Wanita Tentang Faktor Risiko Kanker Payudara di RW 02 Kompleks Taman Rempoa Indah. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hiyatullah.
- Satibi. (2016). Persepsi Apoteker Dan Pasien Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran JKN Pada Apotek. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Volume 6 Nomor 3.
- Setiawan, D, Moeslich, H dan Ashief M. (2010). *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Tegal*. Jurnal Farmasi Indonesia/ Vol. 5, No. 2. Juli 2010: 100-108. Dari <https://Jfionline.org/index.php/jurnal/article/download/44>.
- Silva G.M.S., et al., 2012. *Impact of Pharmaceutical care on The Quality of Life of Patients with Chagas Disease and Heart Failure: Randomized Clinical Trial*. *Trials* 2012; 13, 244.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J, Prof., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta
- Suryandari. (2015). *Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien di Apotek Kota Surakarta*. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tjiptono, F dan Anastasia. (2003). *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy : Yogyakarta

Tjiptono, F., Chandra, Y.,& Diana, A. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: ANDI

Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992. Tentang Kesehatan. Penerbit Ariloka: Surabaya.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.