

DAFTAR PUSTAKA

Abdilah, A. D. dan Ramdan, M. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Skripsi. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani. Bandung.

Alveonita, Ike Primalia Perwitasardkk, 2011. *Analisa Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGMP UMY*. Skripsi. Yogyakarta.

Awinda, D. 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RS, Permata Bunda Medan*

Azwar, A. 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta

Bahfen, F. 2006. *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care*. Majalah Medisina. 1(1): 20.

Bauk, I., Kadir, A.R. dan Saleh, A. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene*. Skripsi. Universitas Hasanudin.

Barata, A. A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. JPT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Departemen Kesehatan RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional. Departemen Kesehatan*. Jakarta.

Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat. (2006). *Pedoman Penilaian Kinerja Puskesmas*. Jakarta.

Eko, Y. Sarwono, 2011, *Analisis Permintaan Masyarakat Akan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kota Semarang*, Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.

Gerson, R. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.

Gunarsa, Singgih.2008. *Psikologi Perawatan*. Gunung Mulia.Jakarta

Gurdal, P. Dkk,. 2008. *Factors of Patient Satisfaction with Primary Health Care Service Great Britain*. Elsiwer Scien Ltd.

Haffizurrachman. 2004. *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. Nomor 7.283 – 288

Husin, Lenawaty. 2004. *Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004*. Skripsi. Universitas Indonesia. Depok:

Ikatan Apoteker Indonesia. 2013. *Pedoman Praktik Apoteker Indonesia*.

Kotler, P. 2007.*Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol*. Edisi XII. PT. INDEKS. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Logen, Y., Balqis dan Darmawansyah. 2015. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung Di TPA Tamangapa*. Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Mardini, 2002, *Analisa Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Kepolisian Raden Said Sukanto Tahun 2002*, Tesis. Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Indonesia Depok.

Margareth, M. Stefan, 2013, *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*, Skripsi. STIK Sint Carolus, Jakarta.

Menteri Kesehatan, 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/Sk/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Nurhanah. 2004. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Cimandala Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor Tahun 2004*.

Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2003. *Metode Penelitian Kesehatan*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Pella, Darmin Ahmad dan Afifah Inayati. 2011. *Talent Management*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Purwanto, 2002, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Buku 1*, Salemba Empat, Jakarta

Prasetyo, A. C., dan Indreswari, S.A. 2015. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Blora Kabupaten Blora*. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.

Republik Indonesia, P., 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta.

Republik Indonesia, M.K., 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.

Republik Indonesia, M.K., 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*.

Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY Yogyakarta.

Siagian, S. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sioth, R.S., Rattu, A.J.M. dan Pelealu, F.J.D. 2014. *Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dan Faktor-Faktor Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tombulu Kecamatan Tombulu*. Skripsi. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Soraya, B. 2005. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Paviliun Khusus Ibnu Sina Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2005*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok

Sudarni, D. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.

Sugiyono, 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, ALFABETA , Bandung: 93

Supranto, S. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.

Wiyono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.