

DAFTAR PUSTAKA

- Andrade, T.U, D.M, Burini, M.O, Mello, N.S, Bersacula, R.A, Saliba, F.T, Bravin, N.S, Bissoli., 2009. *Evaluation of the Satisfaction Level of Patients Attended by a Pharmaceutical Care Program in a Private Communitarian Pharmacy in Vitoria (ES, Brazil)*, Brazillian Journal of Pharmaceutical Sciences.
- Azeredo, T.B, Maria, A.U, Vena L Angela E, Monica R., 2009. *User Satisfaction with Pharmacy Services in the Brazilian National STD/AIDS Program : Validity and Reabilit Issue*, Cad Saude Publica, hal.1597 – 1609.
- Azuka, N, Enato, and A.Obehi., 2004. *Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in a Nigerian Teaching Hospital*, The International Journal of Pahrmary Practice.
- Azkha, N, Elnovriza, D., 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006*, Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Almasdy, Dedy, dkk., 2015. *Pengembangan Instrumen Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian*, Jurnal Sains farmasi & Klinis, Universitas Andalas Padang.
- Almasdy, Dedy dan Maiyastri., 2014. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Rumah Sakit Pemerintahan Sumatera Barat*. Universitas Andalas Padang.
- Bahfen, A., 2006. *Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care*, Majalah Medisina, Edisi I. Vol. I, Jakarta.
- Barata, A., 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elexmedia Komputindo.
- Budiman, Suhat, Herlina, N., 2010. *Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas di wilayah Puskesmas Tanjung Sari Bogor Tahun 2010*, Jurnal Kesehatan Kartika, NO.27 , 1989-2009 Stike Ayani, Bogor.
- Danag S., 2010. *Uji Khi Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*, Edisi, I, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia., 2006. *Standar Pelayanan rumah Sakit*, Jakarta.

- Deria, Putri, Dila., 2014. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Layanan Kefarmasian Instalasi Farmasi RSUD Pasaman Barat*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Andalas, Padang.
- Farris, K.B, Kirking, d. 1993. *Assessingthe Quality of Pharmaceutical Care : Application of the concepts of Quality Assessment from Medical Care*, Ann Pharmacther.
- Fitriani, 2011. *Analisa Kebutuhan Berdasarkan Beban Kerja di Instalasi Farmasi RSUD Pasaman Barat Tahun 2011*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Andalas, Padang.
- Ghozali, I., 2005. *Analisis Multivariat SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hajat, Aprilia, Endang., 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Hakiki, B., 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pasien di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak Provinsi Banten*, Skripsi FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Semarang.
- Handoko, R., 2012. *Statistic Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Hardi, J., 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Jamkesmas terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Pasaman Barat*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Andalas Padang.
- Hiclus W. E., 1994. *Practice Standards of The American Society of Hospital Pharmacist (ASHP)*.
- Irawan, H., 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Kompetindo, Jakarta.
- Jadgish dan Milind, 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Mitra Utama, Jakarta.
- Kassam R, Collin J, Berkowitz J., 2012. *Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care Delivery in Community Pharmacies*, Vancouver British Columbia.
- Khairani, L., 2011. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Pasaman Barat*, Tesis Proram Pascasarjana Universitas Andalas, Padang

- Kotler, P., 2003. *Marketing Management*, 11th ed. Upper Saddle River, N.J, Prentice Hall.
- Larso L.N, Rover J.P, Mackeigan L.D., 2002. *Patient Satisfaction with Pharmaceutical Care : Update of Validated Instrument*. J. Am. Pharm Assoc.
- Lument, B., 1989. *Pelayanan Medis;mCitra, Konflik dan Harapan*, Yogyakarta, Kanisius.
- Low J., 1996. *Pharmaceutical Care an Overview*, Australian Journal of Haspital Pharmacy.
- Lwanga and Lemeshow S., 1991. *Sampel Size Determination in Health Studies*, World Health organization, Geneva.
- Mackeigan L.D, Larson L.N, 1989. *Development and Validation of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Pharmacy Services*.
- Manurung, L.P, 2010. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*, Tesis FKM Universitas Indonesia, Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI, 2002. Keputusan Menteri Kesehatan RI, Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 *tentang Standar perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No.922/Menkes/PER/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin*.
- Mentri Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI, Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 *tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*.
- Mentri Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI, Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 *tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- Notoatmodjo, S., 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pusparia, Lidya Manurung, 2010. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih*, FKM UI, Depok.

- Paul K. and Gray, C.D., 2008, *SPSS 15 Mode Simple*, Psychology Press, New York.
- Pertiwi, D., Khasanah, I., 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen R.S. St. Elisabeth Semarang*.
- Pohan I., 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blanct, Bekasi.
- Rahmani, VF., 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : RSUD Bhakti Asih Tangerang)*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB, Bogor.
- Rahmulyono, A., 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Pasien Pukesmas Depok Idi Sleman*, Skripsi Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Menukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rober A., Abrams R., Aron D., 2002. *Patients Safety Efforts Should Focus on Medical Errors*.
- Sabarguna, B.C., 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Setiawan, D., Hasanmihardja, M., Mahatir, A., 2010. *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Tegal*, Jurnal Farmasi Indonesia.
- Singarimbun, M., 1995, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Singgih S., 2008, *Panduaan Lengkap Menguasai SPSS 16*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Siregar, J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Somani, S.M, Daniel, C.E, Jermstad, R.L., 1982. *Patient Satisfaction with Outpatient Pharmaceutical Services*, American Journal Hospital Pharmaceutical.
- Sugiyono, 2009. *Statistika untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U. *Perilaku Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004.

- Suparto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono F. dan Gregorius C., 2007. *Ervice, Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 1996. *Manajemen Jasa*, edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Undang- Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 1999 tentang *Kesehatan*.
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*.
- Utama, S., 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*, jurna Manajemen Pelayanan Kesehatan, Jakarta.
- Yusmainita, 2001. *Perlindungan Pasien Melalui pelayanan Asuhan Kefarmasian di Rumah Sakit Pemerintah*, jurnal Kedokteran dan Farmasi.
- Wijoyo, D., 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Zoran S., Bogdan V, Zorica N., Ljubica S., 2010. *Assesment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Community Services in R. Macedonia*, Macedonia Pharmaceutical bulletin.
- Zuliati Cut Muli , 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan*, Universitas Sumatera Utara, Medan.