

## DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Gde Muninjaya. (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Buku Kedokteran EGC.
- AB Susanto & Philip Kotler. (2000). Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Aditama T.Y. (2002). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.
- Ahaditomo, (2004). Standar Kompetensi Farmasis Indonesia, ISFI, Jakarta.
- Arifiyanti, A. L., & Djamaludi n, R. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. Jurnal Manajemen Kesehatan.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. (2005). Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azuar Juliandi, Irfan dan Saprial Manurung. (2014). Metode Penelitian Bisnis. Medan: UMSU Press.
- Departemen Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5. Jakarta: Depkes RI
- Djaali. (2008). Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama.
- Flizmina, Moniz dan Dr. apt. Billal Subchan Agus Santoso, M.Farm. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Talitha. Akademi Farmasi Putra Indonesia: Malang.
- Freddy, Rangkuti. (2006.) Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kemenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72.
- Kontrius. (2018). Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Manggarai

- Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas 111 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. Skripsi Universitas Hasanudin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Puspasari, H., Harida, S., dan Fitriyani, D. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang “DAGUSIBU” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. Medical Sains, 3(1): pp. 11-18
- Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA
- Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. T. (2016). Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah ManemboNembo Bitung 2015. Kesmas, 5(1): 12-17.
- Wirawan, (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat
- Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1): 39-48.