

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mohammad H. 2005. *Study Outpatient Waiting Time in Hospital University Kebangsaan Malaysia (HUKM) Through the Six Sigma Approach*. Departemen of Statistic Malaysia : 39-53.
- Akdon dan Riduwam. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cet 2. Bandung : Alfabeta.
- Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction* : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol.13, No.2
- Andi K dan Usman. 2019. *Hubungan Antara Karakteristik Penderita Dengan Derajat Asma Bronkial Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkaasau Kota Parepare*. Parepare. *Jurnal Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Parepare*. Vol.2; 2019.
- Andriyani, I. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Baki. Kabupaten Sukoharjo*.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta. Erlangga.
- Bustani, N., M. Rattu, A.J. & Saeraang, J.S.M, 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara.*, 3.
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Pembagian Kategori Umur Manusia*. Jakarta.
- Depkes, 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI .
- Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI - Sekretariat Jenderal. 2006. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Instalasi Rawat Inap (Umum)*. Jakarta: Pusat Sarana, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan.
- Departemen Kesehatan RI - Sekretariat Jenderal. 2010. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Instalasi Rawat Inap (Umum)*. Jakarta: Pusat Sarana, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan.
- Dwilaksono, Agung. 2006. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan*. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol.9. No ; 2004 (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/9406190197.pdf>, diakses 26 januari 2013).

- Fatrida Dedi, Andesma Saputra, 2012. *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. Fakultas Ilmu Keperawatan.
- Febriyanti, D.H dan A. Kurniadi, 2013. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Turejo Semarang Tahun 2013*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Semarang
- Hasan, 2014. *Hubungan Waiting Times/ Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instansi Farmasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur*. Tesis. Makasar : Universitas Hassanudin.
- Hidayah Karuniawati, 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Farmasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga*, Fakultas Farmasi UMS Surakarta
- IFamily. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang Di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina – Yarsi Padang Tahun 2006*. Tesis Semarang, Universitas Diponogoro. Diakses tanggal 02 Agustus 2017 pukul 04:32
- Kiki K, Dida Meida. 2012. *Obesitas Dan Stress Dengan Kejadian Hipertensi*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas siliwangi Tasikmalaya.
- Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar pelayanan minimal puskesmas untuk pelayanan farmasi*. Jakarta, Diakses tanggal 03 Agustus 2017 pukul 13:09
- Kottler, Philips. 2001. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler P. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kottler, Philips. 2004. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Maftuhah Aida, Rinto Susilo. 2016. *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon*, Karya Tulis Ilmiah Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon.
- Muninjaya, A, A. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Menkes, 2004. Nomor 16. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumsah Sakit* Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Menkes, 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumsah Sakit* Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

- Notoadmojo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoadmojo, S. 2003. *Prinsip – prinsip Dasar Ilmu Kesehatan*, edisi II. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurjanah, I., Maramis, F., dan Engken, S. 2016. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. Kandou Manado*. ISSN 2302-2493. Sam Ratulagi : Universitas Sam Ratulangi
- Nurma Katrinada Purwandari., Antono Suryoputro., Septo Pawelas Arso. 2017. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Thesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta :Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Edisi Profesional*, Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Parktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan Jakarta* : Salemba Medika
- Oktavia, Niken 2016. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSU Darmayu Ponorogo*
- Pangala, Angelia. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Didesa Catur Tunggal Depok*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma
- Permenkes No 58 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Permenkes, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta Departemen Kesehatan RI.
- Permenkes, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta Departemen Kesehatan RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72. 2017. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumash Sakit*. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75. 2017. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumash Sakit*. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Nomor : 128/MENKES/SK/II/2008/ tentang *Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit*.
- Permenkes No 58 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Pohan, Imbolo S. 2018. *“Jaminan Mutu Layanan Kesehatan”*. Jakarta : Buku Kedokteran RGC

- Rachmania, Nurul. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta'. Yogyakarta
- Selviana, Fransiska. 2013. *"Hubungan Antara Pelayanan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Kota Madiun Tahun 2017"*. Skripsi. Madiun : Stikes Bhakti Husada
- Septini, Renni. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Akses Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSAD Gatot Soebroto*. Tesis. Depok : Universitas Indonesia.
- Swarjana, Ketut. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Andi
- Tiurmauli, R. 2016. *Analisis tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Dolok Saunggul*. Skripsi : Institut Kesehatan Helvetia. Medan
- Utama, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Vol. 1, No 2. Desember. Klaten.
- Wongkar, L. 2000. Tesis : *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Depok : Program Pascasarjana Universitas Indonesia
- Wahyuni dan Eksanoto. 2013. *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin dengan Kejadian Hipertensi Di Kelurahan Jagalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Pucang Sawit Surakarta*. Surakarta. Jurnal Ilmu keperawatan Indonesia. 1 (1) :79-85
- Wahono B. 2011. *Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint Carolus*. Tahun 2011. Jakarta