

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus, 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*, UNDIP FKM, Semarang.
- F. dan Chandra, 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, 3rd ed. Andi, Yogyakarta
- Ghozali, I., 2006, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi ke 5)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harijono, H dan Soepangkat, BO. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD. Prosiding *Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS*. Surabaya.
- Irfan, S., Ijaz, A., dan Farooq, M., 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospital in Pakistan : An Empirical Assessment. *Middle East Journal of Scientific Research*, 12: 870–877.
- Irene, D.S. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. Irfan,
- Ifmaily. 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 Diponegoro.
- Kementerian Kesehatan, 2004, Undang-Undang Republik Indonesia No 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Republik Indonesia, Jakarta
- Kementerian Kesehatan, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Republik Indonesia, Jakarta
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, May, 31–48*.

- Kepmenkes No.129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Kepmenkes No.129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (2008).
- Kotler, P dan Keller, K.L. Penterjemah Bob Sabran, MM. Manajemen Pemasaran, edisi 13, jilid 1 dan 2, Jakarta: Erlangga; 2009.
- Monika, K.; Chreisy, K. F.; Mandagi; Paul, A.T dan Kawatu. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT* . Volume 4, No. 4.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahman, F., Pujiarti, N., Yulia Anhar, V., & Sari, A. R. 2015. The Implementation of BPJS Health Program at Public Health Center Martapura in Banjar Regency. *International Refereed Journal of Engineering and Science (IRJES)*, 4(4): 2319– 183.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta Tjiptono,
- Suwaryo; Isnanto, R.R.; dan Sofwan, A. 2011. *Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loker*. Semarang: UNDIP.
- Sulistyawati, M.; Perdana, N.; Syafar, M.; Amirudin, R.; dan Jafar, N. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Membeli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makasar*. Makassar.
- Tjiptono, F & Chandra, G. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3. Yogyakarta: ANDI. 2011: h 194.
- Utama, S. (2005). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 9(1).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)*.