

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2007). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Rajawali Pers.
- Akhmad, A. D., Dirga, Mukaromah, S., Adliani, N., & Sukrasno. (2019, Januari). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati* , 86-98.
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Stikes Imelda Medan.
- Arba, M. (2019). *Farmasi Komputasi*. Pendidikan Deepublish.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* , 17 (2), 114-126.
- Astiena, A. K. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Andalas University Press.
- Bahlol, M., & Dewey, R. S. (2020, May). Pandemic preparedness of community pharmacies for COVID-19. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy* .
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Carter, S., Ng, R., El-Den, S., & Schneider, C. (2020, July). Low Perceived Service Quality in Community Pharmacy is Associated Poor Medication Adherence. *International Journal of Patient Education and Conseling* , 1-21.
- Departemen Kesehatan RI, R. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan, R. (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS)*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Estrigana, R., Merodio, J. A., & Barchino, R. (2019). Student acceptance of virtual laboratory and practical work: An extension of the technology acceptance model. *International Journal of Computers & Education* , 135, 1-14.
- Gerson, R. F. (2014). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. PPM.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Multivariate dengan Proses SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goto, K., Sato, T., Shikamura, Y., Nomura, K., Negishi, K., & Hanawa, T. (2020). Examining the association between the “My Pharmacist” model and the service quality of community

- pharmacies. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy* , 16 (7), 958-966.
- Greenfield, D., Lawrence, S. A., Kellner, A., Townsend, K., & Wilkinson, A. (2019). Health service accreditation stimulating change in clinical care and human resource management processes: A study of 311 Australian hospitals. *International Journal of Health Policy* , 123 (7), 661-665.
- Grew, B., Schneider, C. R., & Carter, S. R. (2019). Validation of a questionnaire for consumers' perception of service quality in community pharmacy. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy* , 15, 673-681.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta.
- Ismainar, H. (2015). *Manajemen Unit Kerja*. Deepublish.
- Kathrina, R., & Ardiyanti, H. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Obor Indonesia.
- Khotimah, D. A., Nurcahyawati, V., & Erstiawan, S. M. (2017). Analisis Penerimaan Penerapan PARIS (Parking Information System) dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) pada Area Parkir Stikom Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi & Komputer Akuntansi (JSIKA)* , 5 (9), 1-14.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniasih, D. A., Subarnas, A., & Djuhaeni, H. (2015). Peran Kepuasan Mutu Layanan Farmasi dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia* , 206-217.
- Kurniati, A. (2012). *Kajian SDM Kesehatan di Indonesia*. Salemba Medika.
- Kushatmaja, P. R., & Suryani, E. (2019). Analysis of Factors Affecting Edmodo Adoption as Learning Media Using Technology Acceptance Model 2 (TAM 2). *IPTEK Journal of Proceedings Series* (pp. 16-23). Surabaya: ITS Surabaya.
- Landmark, A. M., Ofstad, H. E., & Svennevig, J. (2017). Eliciting patient preferences in shared decision-making (SDM): Comparing conversation analysis and SDM measurements. *International Journal of Patient Education and Conseling* , 100 (11), 2081-2087.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016, Octobel). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK

INSTALASI FARMASI BADAN RUMAH SAKIT DAERAH LUWUK KABUPATEN BANGGAI. *Journal of Pharmacy* , 111-117.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.

Muhsin. (2019). *Telaah Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap*. RV Pustaka Horizon (Anggota IKAPI).

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy* , 1 (1), 22-26.

Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Wiyata* , 4 (2), 111-120.

Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E., & Rattu, A. J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Uum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)* , 2 (1), 9-18.

Patawayati, Zain, D., Setiawan, M., & Rahayu, M. (2015). Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals). *International Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* , 01-14.

Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kesehatan EGC.

Pohan, Imbalo, S., & Widyastuti, P. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.

Priatna, D. K. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Era 5.0*. Deepublish.

Rad, N. F., Som, A. P., & Zainuddin, Y. (2010). Service quality and patients' satisfaction in medical tourism. *International Journal of World Applied Sciences Journal 10 (Special Issue of Tourism & Hospitality)* , 24-30.

Rikomah, S. E. (2016). *Farmasi Klinik*. Akademu Farmasi Al-Fatah Bengkulu.

Rogge-Solti, A., Mans, R., van der Aalst, W., & Weske, M. (2013). *Repairing event logs using stochastic process models*. Netherland: Universitätsverlag Potsdam.

- Romano, S., Galante, H., Figueira, D., Mendes, Z., & Rodrigues, A. T. (2020, May). Time-trend analysis of medicine sales and shortages during COVID-19 outbreak: Data from community pharmacies. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy* .
- Rustiyanto, E. (2009). *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Graha Ilmu.
- Sabarguna, B. S. (2009). *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit (Jilid 1, 2 & 3) (Paket)*. Sagung Seto.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto.
- Satibi, Marin, V., Suwarni, S., & Kuswardhani. (2017). Differences of Implementation Pharmaceutical Care Standard with Potential Medication Errors Analysis at Several Hospital in Semarang. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* , 7 (3), 125-131.
- Sato, N., Fujita, K., Kushida, K., & Chen, T. F. (2020, February). Exploring the factors influencing the quality of “Health Support Pharmacy” services in Japan: Perspectives of community pharmacists. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy* , 1-8.
- Setyobudi, I., & Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siregar, C. J. (2004). *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. EGC.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Edisi 1*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, N. A., Mansur, M., & Djauhari, T. (2017, August). Analisis Kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi RS Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2006. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* , 82-89.
- Thorakkattil, S. A., Nemr, H. S., Al-Ghamdi, F. H., Jabbour, R. J., & Al-Qaaneh, A. M. (2020, June). Structural and operational redesigning of patient-centered ambulatory care pharmacy services and its effectiveness during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Research in Social and Administrative Pharmacy* .
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction: Fourth Edition*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.

- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z. T., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *International Journal of Socio-Economic Planning Sciences* , 68, 100705-100716.
- Umar, S. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI INSTALASI FARMASI BLUD RUMAH SAKIT KABUPATEN KONAWE*. Makassar: Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Watson, D. G. (2010). *Analisis Farmasi: Buku Ajar untuk Mahasiswa Farmasi dan Praktisi Kimia Farmasi*. EGC.
- Widayanti, L. P., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal of Health Science and Prevention* , 2 (1), 22-26.
- Williams, N. J., Williams, D., Wood, F., Lloyd, A., Brain, K., Thomas, N., et al. (2019). A descriptive model of shared decision making derived from routine implementation in clinical practice ('Implement-SDM'): Qualitative study. *International Journal of Patient Education and Conseling* , 102 (10), 1774-1785.
- Wuri, P. (2018). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Rajawali Pers.
- Yulianti, N., & Madiawati, P. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah sakit Hasan Sadikin Bandung. *Jurnal Manajemen* , 2056-2062.