

## DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi & Erhun, 2003. Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, December 2003; 2 (2): 207-214
- Adelina, .F, Najmah, Ainy .A. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. 2016
- Ainaini R. 2011. *Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Sleman*. Yogyakarta
- Ala Eddin, Mohammad Ahmad, Mohammad Ali Saleh Alghandi, Saleh Ali Saleh, dengan judul Factors Influencing Patients Satisfaction with Pharmacy Services; An Empirical Investigation at King Armed Forces Hospital, Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*. ". Vol. 11, No. 9; 2016 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119
- Ali Hasan. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*
- Bowen, John T & Chen, SL (2001). The Relationship Between Customer Loyalty dan Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 NO 5, pp 213-217
- Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M., 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara*
- Camacho F, Anderson R, Safrit A. *The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction*. 2006.
- Claudia Sanmartin, Jean-Marie Berthelot. "Determinants of Unacceptable Waiting Times for Specialized Services in Canada". NCBI. Februari. 2007.
- Cooper, D R. And Emory, C W., 1995, *Business Research Methods*, 5<sup>th</sup> edition, Richard D. Irwin Inc
- Cooper & Schindler. 2006. *Business Research Methods 11th ed*. New York: McGraw-Hill Companies Inc
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety)* [E-book]. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan. h 13-11

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Eva Rusdianah .”Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit”
- Fornell, C., and Wernerfelt, B. 1987. Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management. *Journal of Marketing Research*. 24.337-346.
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Univeritas Diponogoro
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J.: 2011 *Service Management - Operations, Strategy, Information Technology*; McGraw - Hill,
- Gerson R. F. (2001). *Measuring customer satisfaction: A guide to managing quality service*, Crisp Publications, Menlo Park
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. Semarang: BPF E Undip
- Gilbert K.L. (2001), ” The impact of waiting time on customer loyalty”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.6 No.5
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*. USA: A Division of Simon and Schukers Inc
- Gotlieb, Jerry B, Stephen W. Brown. 1994. *Consumer Satisfaction and Perceived Quality: Complimentary or Divergent Construct*.
- Hart, Mike. Improving out-patient clinic waiting times: methodological and substantive issues. 1995. *International Journal of Health Care Quality Assurance*
- Hair, J.F. Ringle, C.M & Sarstedt, M. (2011) *PLS-SEM: indeed a silver bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no. 2 (spring 2011), pp. 139–151
- Haryanti, K & Hadi , S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. Semarang : Psikodinamika
- Helni 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi.
- Herjunianto, Viera .W, Prihastuty .J. Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. 2014.

- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*
- Jande, M, A. Liwa, G. Kongola and M. Justin . Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Hospital Pharmacies in Dar es Salaam, 2013. *East and Central African Journal of Pharmaceutical Sciences* Vol. 16
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002, *Perilaku Konsumen* (Jilid 1), Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta. hal 312
- Jones T.O, Sasser W.E. Why Satisfied Customers Defect. 1995. *Article Harvard Bussiness*
- Juan Francisco Márquez-Peiró and Carmen Pérez-Peiró, *Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy*, 2008.
- Junadi, P. 2007. Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Jakarta: Seminar RSPAD Gatot Subroto
- Kepmenkes RI, 2008, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor 129/Menkes/SK/II/2008
- Kisworo H. 2010. Evaluasi Mutu Pelayanan Obat di Unit Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler & Keller, Kevin L. 2007, *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1), Cetakan Kedua, Indeks, Jakarta
- Krowinski and Steiber, 1996. Measuring and Managing Patient- Satisfaction. USA American Hospital Associations.
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih . Universitas Indonesia. Jakarta
- Meena Kumari, Somu, Mohan Amberkar, Nandit P, Patient's Response to Waiting Time in an Out-Patient Pharmacy at a Tertiary Care Hospital, tahun 2012. *Journal of Applied Pharmaceutical Science*.
- Megawati, 2015. "Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu". *Jurnal Kedokteran Brawijaya* Vol. 28, No. 2.

- Msallam (2015). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Banking Sector in Syria. *Journal of Marketing and Consumer Research*
- Ndukwe Henry, Fola Tayo, Sariem Nanban. 2014. Factors Influencing Waiting Time in Outpatient Pharmacy of Lagos University Teaching Hospital. *West African Journal of Pharmacy 2014*
- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Surakarta
- Notoatmodjo Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Teknik Pengambilan Sample*. 2010. Jakarta
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nurjanah, F., Maramis, F.R.R. & Engkeng, S., 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R. D. Kandau Manado
- Oliver, Richard. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. 1980. *Journal of Marketing Research*
- Pandit Bing, Er Lalit Varma, Dr. Amruta. Impact Of OPD Waiting Time On Patient Satisfaction. 2016. *International Education and Research Journal*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
- Pierce R.A, Rogers EM, *Outpatient pharmacy redesign to improve work flow, waiting time, and patient satisfaction*. 1990.
- Prastiwi, E.N. and D. Ayubi, 2008. Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun, 2007
- Richard C. Huseman, John D. Hatfield and Edward W. Miles. *A New Perspective on Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct*. 2013

- Ritung, M., 2003, Lama Waktu Pelayanan Resep Racikan Khusus Hari Sabtu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSIA Hermina Bekasi Tahun 2003, FKM-UI, Depok
- Sampurno. 2009. *Manajemen pemasaran farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Septa Dwi Insani, Lukman Hakim, Kurnia Widyaningrum. The Effect of Outpatient Pharmaceutical Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction of Karsa Husada General Hospital Batu 2017. *Journal of Applied Management (JAM)*.
- Septini, Renni. 2011. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto tahun 2011". Depok: Universitas Indonesia
- Slowiak JM, et al. Qual Manag Health Care. 2008 Apr-Jun. "Reducing wait time in a hospital pharmacy to promote customer service"
- Sheth, J.N., Sisodia, R.S. (1999), "Revisiting marketing's lawlike generalizations", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 27 No.1, pp.71-87.
- Siregar, C.J.P., dan Amalia, L., *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbitan Buku Kedokteran EGC, 2004
- Sunandar Ihsan, Putri Rexkya, Nur Illiyyin Akib, Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan. 2014. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*
- Suryawati, C., 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian, *Jurnal JMPK/Vol:07/No: 04/Desember 2004*
- Syah, Tantri Yanuar Rahmat. 2014. Jakarta. Fasilitas Partisipasi *Provider* Sebagai Pembentuk Loyalitas Pelanggan, Dengan Mediasi Kualitas Relasional, Dan Dimoderasi *Implicit Self Theorist*.
- Tepeci, M. 1999 *Increasing Brand Loyalty in the Hospital Industry. Internasional Journal of Contemporary Hospital Management*. Vol.11. No.5. 223-229.
- Thind. A, Thrope C Burt A, *Determinants of waiting time for a routine family physician consultation in southwestern ontario*. 2007.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi



- Wells, William, David Prensky. *Consumer Behaviour*. 1996. ISBN-13: 978-0471596417
- Wongkar, L. 2000, Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Kimia Farma Pontianak Tahun 2000. FKM-UI, Depok
- Yazid. 2004. Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Yogyakarta
- Yulia, Y., 1996, Analisis Alokasi Waktu Kerja Dan Hubungannya Dengan Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSUD PMI Bogor, FKM-UI, Depok
- Yusmainita, 2005. "Pemberdayaan Instalasi Rumah Sakit Pemerintah".
- Walsh, G., Groth, M., & Wiedmann, K.P. (2005). *An Examination of Customer Satisfaction, Trust and Commitment as Predictors of Customers Loyalty Within an Optometric Practice Environment*. *Southern African Review*. Volume 16
- Widiasari, Erni. 2009. Analisis Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009