

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 30–44.
- Andri, G. (2011). Pengaruh Kinerja Pelayanan RS. Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Moderator Terhadap Loyalitas Pasien Pada RS Islam Ibnu Sina di Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 58–75.
- Aritonang, L. (2015). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Association, A. H. (1974). *American Hospital Association guide to the health care field*. Chicago: The Association.
- Bagus. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*. Semarang: UNDIP FKM.
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Calyptra*, 2(2), 1–11.
- Botha, Hendrikus Hironimus. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*. Vol. 4 (1): 53-67
- Gunawan, S., Aritonang, L., Keni, & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159.
- Hadijah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*. Vol. 4 (7): 118-129
- Hutauruk, DF., Arso, SP dan Wigati, PA. (2017). Analisis *Responsiveness* Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 5 (1): 50-58
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 2(1), 140–147.
- Lestari, W. P., Sunarto, & Kuntari, T. (2013). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI-Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 1–18.
- Listiyono, Rizky Agustian. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 1 (1): 1-7
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT.

Rineka Cipta.

- Nugraheni, TP dan Purnomo, A. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 1 (2): 118-125
- Nursalam. (2012). *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: VV. Sagung Seto.
- Permenkes No 3 Tahun 2020. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. (3), 1–80.
- Permenkes nomor 72 tahun 2016. (n.d.). *Standart pelayanan farmasi*.
- PMK No. 72. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Purwidyaningrum, I. (2011). Analisis Distribusi Obat Rawat Inap di Instalasi Farmasi RSUD Tarakan Jakarta Pusat. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 8(1), 12–19.
- Rusli. (2016). *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sabarguna, B. (2011). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sanusi, A. (2014). *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Service dan Service Performance. *Spektrum Industri*. Vol. 11 (2): 117 – 242
- Solimun, Fernandes, A. A. R., & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat : Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Tamsuri, A. (2012). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Thabrany, H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Triwibowo, C. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit. Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Media.
- 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.
- Wolper, L. F., & Pena, J. J. (1987). *Hospital: Health services administration*. New York: Aspen Publisher.