

DAFTAR PUSTAKA

- Ajarmah, S, B and T, N. Hashem. (2015). *Patient satisfaction evaluation on hospitals comparison study between accredited and non accredited hospitals in jordan*. *European Scientific Journal*. Vol.11(32): 1857 – 7881.
- Arikunto, S, (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Auliafendri, N., & Tanjung, K. R. (2021). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat*. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56–63.
<https://doi.org/10.52943/jifarmasi.v4i2.538>
- Daryanto dan Setyabudi. 2020. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emmett Grames. (2020). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. 14.
<https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained>
- Firdaus, F, F. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Tesis. Program Studi Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah.
- Joko Winoyo (2020). *Cara Mengukur Kepuasan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). *Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbuang. Biofarmasetikal Tropis*, 4(1), 109–117.
<https://doi.org/10.55724/jbiofartrop.v4i1.317>.
- Muninjaya (2020). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Novaryatiin, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr.*, 1(1), 22–26.
- Nursalam. (2018) *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Penerbit Salemba Medika Jakarta.
- Parasuraman, et al. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. 49: 41-50.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 (2014). *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. *Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1221*. Jakarta.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 (2015). *Pedoman Organisasi Rumah Sakit. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015*. Jakarta.
- Peprah, A.A., dan B.A. Atarah. (2021). *Assessing patient's satisfaction using servqual model: a case of sunyani regional hospital, Ghana*. International Journal Business and Social Research (IJBSR). Vol. 4(2) : 133-143.
- Putri, W, K,. (2018). *Evaluasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Kabupaten Lumajang*. Skripsi. Jember: Universitas Jember.
- Rafat, et al. (2021). *Evaluating service quality from patients' perceptions: application of importanceperformance analysis method*. Osong Public Health Res Perspect : 7(4), 233-238.
- Rianto, L., Qarana, G. Al, & Sabrina, A. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web* *Evaluation of Patient Satisfaction Levels on Pharmaceutical Services in Clinic X Using Web- Based E-Servqual Applications*. 1(3).
- Sampurno (2021). *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Siregar, Ch. J. P., dan Amalia, L. (2020). *Teori dan Penerapan Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta.
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Syadia, D, et al. (2021). *Patient satisfaction and service quality with access to I Malaysia clinic*. *Management* 3(2): 69-73.
- Tjiptono, F, dan G, Chandra. (2021). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi IV. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 . *Rumah Sakit, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072*. Jakarta.