

## DAFTAR PUSTAKA

1. Tanya Jawab TNP2K. *Program Jaminan Kesehatan Nasional*. <http://www.tnp2k.go.id/id/tanya-jawab/klaster-i/program-jaminan-kesehatan-nasional-jkn/>. Diakses tanggal: 18 Mei 2016 pada pukul 11:20 WIB.
2. Muninjaya, A. A. G. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. 2011.
3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas: 2-25.
4. Supriyanto, MS. dan Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: Andi Offset. 2010.
5. Marlingga, Vatra. Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Bulan dan Polonia Kota Medan Tahun 2015. Medan. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara. 2015: 1.
6. Bertawati. Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Junal Universitas Surabaya*. Vol. 2. No. 2. Fakultas Farmasi Universitas Surabaya. 2013: 1.
7. Tjiptono, F. & Chandra, G. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2011:70,104-105,292.
8. Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. 2007: 156.
9. Wijono, Sutarto. *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta: Kencana. 2010: 13.
10. Notoatmodjo, S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007.
11. Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. Jakarta: PT. Indeks. 2007: 141-143.

12. Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia. 2003: 24-25.
13. Permenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Halaman 2-28.
14. Departemen Kesehatan RI. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Depkes RI. 2004.
15. Syafrudin. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Trans Info Media. 2009: 227, 280.
16. Sudayasa. 5 Tahapan Alur Pelayanan Standar Puskesmas Rawat Jalan. [http://riniindriyaniee.blogspot.co.id/2012\\_05\\_01\\_archive.html](http://riniindriyaniee.blogspot.co.id/2012_05_01_archive.html). Diakses tanggal: 18 Juni 2016 pada pukul 20:22 WIB.
17. Sari. N. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta*. <http://v2.eprints.ums.ac.id/archive/etd/15398/5/13>. Diakses tanggal: 18 Mei 2016.
18. Machfoedz, I. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Yogyakarta: Fitramaya. 2010.
19. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta. 2012: 7, 215.
20. Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: SalembaMedika. 2009.
21. Sa'diyah, H. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Serqual". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
22. Presiden RI. (2009). *Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 Tentang*

- Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Pemerintah RI.
23. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Renika Cipta. 2006
  24. Bustami, M. S. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. 2011
  25. Ditjen Binfar dan Alkes .*Modul TOT Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas* Jakarta: Depkes RI. 2008

