

## DAFTAR PUSTAKA

1. Siregar C. *Farmasi Rumah Sakit & Penerapan*. Jakarta; 2003.
2. Azwar S. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. II. Yogyakarta; 1996.
3. Adhitama A. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak*. Semarang; 2001.
4. Rizal M. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah*. Yogyakarta; 2014.
5. Parasuraman AZ. *Delivering Quality Service*. New York; 2017.
6. Depkes RI. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta; 2016.
7. Metode I, Dan S, Untuk SAW. *IMPLEMENTATION OF SERVQUAL AND SAW METHOD FOR PATIENT SATISFACTION ANALYSIS BASED ON THE QUALITY OF POLY OUTPATIENT INSTALATION*. 2017;6:1–9.
8. RI M. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Menkes RI. 2019;(2):138–55.
9. RI M. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 74 Tahun 2016 Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 2016;42(1):1–10.
10. Sinta Listani. *Permenkes RI No 73 tahun 2016. Peratur Menteri Kesehat Republik Indones Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apot*. 2016;147:11–40.
11. RI P. *Permenkes RI Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. 2009;
12. Kotler. *Pemasaran Farmasi*. 2004.
13. Depkes RI. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 2014;
14. Herjunanto D. *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Wait Statifcation Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr Ramelan*. Surabaya; 2014.
15. Tjiptono F. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta; 2015. 111–226 p.

16. Nursalam. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta; 2003.
17. Pendahuluan A. Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. (18210047).
18. Sekolah D, Ilmu T, Lampung E. ANALISIS GAP HARAPAN DAN KINERJA BERDASARKAN DI LAMPUNG TIMUR ( Studi Kasus pada Divisi Pusat Latihan Gajah ) EXPECTANCY AND PERFORMANCE GAP ANALYSIS BASED ON VISITOR PERCEPTION OF WAY KAMBAS NATIONAL PARK AT LAMPUNG TIMUR ( Case Study on Division Elephant Training Center ).
19. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta; 2011.
20. Rina A, Eff Y, Puspita A, Rtr L, Ristizsa A, Da S. Quality Evaluation of Pharmacy Services in the Outpatients at Hospital in Jakarta Subject of Research. 2020;(Icoh 2019):83–91.