

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Tahun 2004*. Penerbit Depkes RI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Manajemen Puskesmas 2004*. Penerbit Depkes RI. Jakarta.
- Kepmenkes RI Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Lovelock dan Wirtz (2011:74), *Pengertian Kepuasan Konsumen*.
- Maolana, Roni.2018. *Analisa Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien dan Waktu Tunggu Pelayanan Resep BPJS Rawat Jalan di Depo Farmasi Gedung a RSUD Cibabat Cimahi*. KTI-KEMENKES BANDUNG.
- Nooria, 2008, *Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta
- Yaya Suryana dan Tedi Priatna (2009), *Teknik Observasi Penelitian*