

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI (2008). Profil kesehatan Indonesia 2007.
- Kepmenkes (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Aflaha Y.2000. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Inap Rumah Sakit “X” di Kabupaten Malang.hal.5.
- Astuti, Partiwi Dwi dan Arifin Sabeni (2005). “Hubungan Intellectual Capital dan Business Performance dengan Diamond Specification : Sebuah Perspektif Akuntansi.” Dalam *Simposium Nasional Akuntansi VIII, Solo, 15-16 September 2005*.hal.694-709
- Arifin M, Sumitri, Lestari Y(2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. hal 1-2.
- Bontis, N., Keovv, W.C.C. and Richardson, S.(2000). “Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries.” *Journal o f Intellectual Capital* 1, no. 1.p. 85-100.
- Bontis.(1998). “Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures And Models.” *Management Decision* 36, no. 2.p. 63-76.
- Divianto (2010). Pengaruh Faktor-Faktor *Intelectual Capital, Human Capital, Structural Capital/Organization Capital* dan *Customer Capital* terhadap *Business Performance*.hal 81-91.
- Davenport T.H, Prusak, L. (1998), *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Hal 102
- Edvinsson, L. Malone, M.S. (1997), *Intellectual Capital: Realizing Your Company’s True Value by Finding Its Hidden Brainpower*. p 104.
- Endri (2012). Peran Human Capital dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan : Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris.hal 4.
- George, Jones.2005. *Understanding and Managing Organizational Behavior 4th Edition*.p. 50-70.
- Gaol, CHR, Jimmy L (2014). A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. Pp.696-697
- Ghozali, Imam & Latan, Hengky. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Badan Penerbit, Universitas Diponegoro Semarang.

- Hatch J (2001). *Delivering on the Promise : How to Attract, Manage and Retain Human Capital*.p.101
- Irvianti SDL, Prabowo RJ, Permana GA.2012. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV Surya Raya.hal.425-435.
- Kreitner R, Kinicki A. 2008. *Organizational Behaviour*. p.50-70.
- Lawasi SE, Triatmanto B.2017. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. Hal 51.
- Margaretha, Farah, Rakhman A(2006). “Analisis Pengaruh Intellectual Capital terhadap Market Value dan Financial Performance Perusahaan dengan Metode Value Added Intellectual Coefficient.” *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* 8, no. 2.hal. 199-217.
- Nooria(2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo.Hal 9-10
- Ongkorahardjo M, Susanto A, Rachmawati D (2008). Analisis Pengaruh *Human Capital* Terhadap Kinerja Perusahaan.hal 11-21
- Puspitasari, Ellanyndra M. 2011. *Pengaruh Intellectual Capital terhadap Business Performance pada Perusahaan Manufaktur*. Universitas
- Prof. Dr. Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Hal 141.Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen (5th ed.). Hal 4.
- Prayetno S (2017). Strategi Human Capital : Sebuah Paradigma Baru Bagi Para Eksekutif”. Hal 97
- Ramanda Y, Muchtar B (2015). Pengaruh *Human Capital, Relational Capital dan Organizational Capital* terhadap Kinerja Pegawai.hal 6-7.
- Ridwan (2004). Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/ Swasta. Hal 52
- Septini R (2012). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien ASKES Rawat Jalan di YANMASUM Farmasi RSPAD Gatot Soebroto.hal 67-76.
- Sinolah, Masruro (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.hal 45-50.
- Siregar SE (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. Hal 19.

- Siregar, Amalia (2004). Farmasi Rumah Sakit dan Klinik. Hal 5.
- Sugiono (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Hal 11.
- Suherlina (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lubuk Baja Kota Batam Tahun 2018. Hal 95.
- Stewart, T.A. (1997), Intellectual Capital: The New Wealth – Managing and Measuring Knowledge-Based Assets. Hal 103.
- Soemarjadi, R Muzni, Z Wikdati (1992). Pendidikan Keterampilan. Hal 35.
- Siregar, Amalia, L. 2004. Farmasi Rumah Sakit teori dan penerapan. Hal 5
- Tjiptono, Diana (2001). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. hal 100.
- Taufik D. 2010. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Kepala Sekolah. hal. 142-148.
- Tracey D, et al. 2013. *Individual and Organizational Ethical Practices*. p. 51-2.
- White HL (2017). Human Capital and its Critics : Gary Becker, Institutionalism and Anti-Neoliberalism. Hal 12.
- Wongkar, L (2000). Tesis: Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia. h
- Yulien DK (2019). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali Periode Juli Tahun 2019. Hal 3.
- Zablah, Alex R., Danny N. Bellenger, and Wesley J. Johnston 2004, *An Evaluation of Divergent Perspectives on Customer Relationship Management: Towards a Common Understanding of an Emerging Phenomenon*, "Industrial Marketing Management", 33 (6), p. 475-89.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.

Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 1269/WM.H16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Monica Djiuardi
NIM : 8112201042
Fakultas/Prodi : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen (S2)
Dosen Pembimbing : 1. Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
2. P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc
Judul Skripsi : **PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN
ORGANIZATIONAL CAPITAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WAKTU
TUNGGU SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT CAROLUS
BORRROMEUS KUPANG**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **14 (Empat Belas) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 17 Oktober 2025

Kepala UPT Perpustakaan,

Damianus Dami, S.Ptk.