

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Dodik dan Gunarsih, Tri. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Program Sarjana UM Surakarta.
- Aflah, R. 1995. *Kepuasan Pengunjung Usia Lanjut pada pelayanan pengobatan Puskesmas Kelurahan di Kotamadya Jakarta Timur*. Depok: Universitas Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awinda, D, 2004, *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RS, Permata Bunda Medan*.
- Azwar, A. 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Andi.
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik. 2006. *Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Nomor: HK.00.DJ.II.924. 2006 Tentang Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Gani, Ascorbat. 1996. *Issue Pokok Dalam Penetapan Tarif Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Biro Perencanaan Depkes RI.

- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gilson, L, dkk. 1994. *Community Satisfaction with Primary Health Care Service*. Great Britain: Elsevier Scien Ltd.
- Gurdal, P, dkk. 2008. *Factors of Patient Satisfaction/Dissatisfaction in a Dental Faculty Outpatient Clinic in Turkey Community Dentistry and Oral Epidemiology*.
- Hidayat, Alimul. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisa Data*. Penerbit : Salemba Medika.
- Ikatan Apoteker Indonesia. 2011. *Surat Keputusan Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia Nomor 058/SK/PP.IAI/IV/2011 Tentang Standar Kompetensi Apoteker Indonesia*. Jakarta.
- Ikatan Apoteker Indonesia. 2013. *Pedoman Praktik Apoteker Indonesia*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, jilid 1. Jakarta : . Erlangga.
- Lupiyoadi,Rambat dan A. Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakata.
- Menkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan No.128/Menkes/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Menkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.

Menkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/MENKES/PER/VIII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten atau Kota*.

Muninjaya. 2004. *Peluang RS Dalam Meraih Keunggulan Bersaing Melalui Strategi Pemasaran*. Jurnal Manajemen Dan Administrasi RS. Program Pasca Sarjana. UI.

Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Nurchayani, N. 2007. *Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo*. Malang: Universitas Brawijaya

Nurhanah. 2004. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Cimandala Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor Tahun 2004*.

Peraturan Pemerintah.2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rosada, A. 2013. *Profil Komponen Pelayanan Informasi Obat Oleh Apoteker Pada Pelayanan Resep di Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang*. Malang: Universitas Brawijaya.

Sarjono,Haryadi dan Julianta, Winda. 2011. *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business*. Edisi 4. Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Kedua. Jakarta: LP3ES.
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Subihaini. 2001. *Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen*. Jurnal Bisnis dan Strategi. Tahun VI,h.99-115.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management and Strategy*. Edisi satu. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantoro, Rochmanadji W. 2009. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit; Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Tama.
- Undang-undang RI. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Wiyono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithami, Valarei A., 2004. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New York.