

### Daftar Pustaka

- American Society Of Hospital Pharmacists. 1993. *ASHP Guidelines On Preventing Medication Errors In Hospitals*. USA: American Journal Health System Pharmacy.
- Bahfen, F. 2006. *Peraturan dalam Produksi dan Peredaran Obat*. Jakarta : Hecca Publishing.
- Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association, New York.
- Budiardjo, A. 1991. *Kamus Psikologi*. Jakarta: Effhar & Dahara Prize.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Gunarsa, S.D. 2008. *Psikologi Perawatan-cetakan 5*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hariato,S. 2004. *Penebusan Resep oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Departemen Farmasi FMIPA-UI Litbangkes RI. Majalah Ilmu Kefarmasian Vol.I No.3.
- Hepler and Stranf. 1990. *Opportunities and Responsibilities in Pharmaceutical Care*. USA: American Journal Health System Pharmacy.
- Ingerani, et al. 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta*. Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI. Jakarta.

Junaidi, S., 2002. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Apotek.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.

Kementerian Kesehatan RI. 2010. Nomor 340 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Buku Pegangan Sosialisasi JKN. Jakarta.

Kesdam Brawijaya. 2009. *Profil Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen*. Malang.

Kesdam Brawijaya. 2014. *Latar Belakang Pembentukan Rumkit Tk.II dr. Soepraoen*.  
<http://www.kesdam-brawijaya.com/index.php/satuan-bawah/rumkit-tk-ii-dr-soepraoen>.

Kotler, Philip. 1994. *Marketing management*, Prentice Hall. Inc. New York, USA: Englewood Cliff.

Kotler, P., Armstrong, G. 1999. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Krisnadewi, Amalia Kusuma, dkk. 2014. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah*



- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Jember. e-Jurnal Pustaka Kesehatan Universitas Jember.
- Loudo DL, Bitta AJ. 2000. *Consumer Behaviour: Concepts and 2nd Ed*. America:McGraw-Hill.
- Mowen, John C., Mihael, Minor. 2002. *Perilaku Konsumen, jilid 1. Terjemahan*, Jakarta: Erlangga.
- Pohan, Imbalo. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi. Kesaint Blanc.
- Sari, IP. 2001. *Motivasi Konsumen terhadap Layanan Informasi dan Konsultasi Obat di Apotik Kota Yogyakarta*. Majalah Farmasi Indonesia.
- Schiffman, L.G, Kanuk, L.L. 1994. *Consumer Behavior. 5<sup>th</sup> edition*. New Jersey. Prentice Hall.
- Setiawati,L. dan Sugiharto, T., 2012. *Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Bank Mandiri*. Universitas Gunadarma.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*, Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, fandy, 2005. *Pemasaran jasa*. Malang. Bayumedia Publishing.
- Ulinuha, F.E., 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit*

*Permata Medika Semarang Tahun 2014*. Tidak diterbitkan , RS. Permata Medika Semarang.

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.

Wijono. 1999. *Manajemen Mutu Kesehatan*. Surabaya. Airlangga Press.

Y.S.,Hartini, dan Sulasmono.2007. *Apotek; Ulasan Besereta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes tentang Apotek Rakyat*. Universtas Sanata Dharma, Yogyakarta.

