

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djameludin. 1997. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*, Pusat Penelitian Kependudukan, UGM, Yogyakarta.
- Azwar, A. 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bittner, M.J. 1990. Evaluating Service Encounters: The Effect of Physical Surroundings and Employee Responses, *Journal of Marketing*, 54(4): 69-82.
- Bowen, D.E. dan Johnson, R. 1999. Internal Service Recovery: Developing a New Construct, *International Journal of Service Industry Management*, 10(2): 118-131.
- Departemen Kesehatan RI. 1993. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/MENKES/PER/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2002. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/MENKES/SK/X/2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/MENKES/PER/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2006. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek: Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (SK Nomor*

1027/MENKES/SK/IX/2004). Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.

Departemen Kesehatan RI. 2009. *Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta.

Departemen Kesehatan RI. 2010. *Indikator Kesehatan Indonesia 2005-2009, Pusat Data dan Surveilans Epidemiologi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, Jakarta.

Garvin, D. A. 1988. *Managing Quality*, The Free Press, New York.

Ginting, A. B. R. 2009. *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Kota Medan Tahun 2008*. Skripsi. Tidak diterbitkan, Fakultas Farmasi Universitas Sumatra Utara, Medan.

Hadi, S. 2004. *Metodologi Research*, Jilid 2, Penerbit Andi, Yogyakarta, hal. 136-144.

Handayani, R. S., Raharni, Gitawati, R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara, Kesehatan*, 13(1): 22-26.

Hartini, Yustina Sri dan Sulasmono. 2007. *Apotek: Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes tentang Apotek Rakyat*, Penerbit Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Indriantoro dan Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Ikatan Apoteker Indonesia. 2010. *Kode Etik Apoteker Indonesia dan Implementasi – Jabaran Kode Etik*, IAI, Jakarta.

Knapp, D.E. 2002. *The Brand Mindset*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Kotler, P., Ang, S. H., Leong S. M., and Tan, C. T. 1996. *Marketing Management: An Asian Perspective*, Prentice Hall, Singapura.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 jilid 1, Macananjaya Cemerlang, Jakarta.

Lewis, R.C. and Booms, B. H. 1983. "The Marketing Aspects of Service Quality", in Berry, L.L., G . Shostack, and G. Upah (eds.) *Emerging Perspective in Service Marketing*, *American Marketing Society*. p. 99-107.

Mudie, P dan Cottam, A, 1993, *The Management and Marketing of Services*, Butterworth-Heineman Ltd, Oxford.

Ngai Eric W.T., Heung Vincent C.S., Wong Y.H. dan Chan K.Y. 2007. Consumer complaint behaviour of Asians and non Asians about hotel services. Dalam *European Journal of Marketing*, 41(11/12): h: 1375-1391.

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

Parasuraman, V. A., Zeithhaml, A., and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing(Fall)*, 49: 41-50.

Parasuraman, V. A., Zeithhaml, A., and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing(Spring)*, 64: 12-40.

Phau, Ian dan Baird, Michael. 2008. Complainers versus non-complainers retaliatory responses towards service dissatisfactions, *Marketing Intelligence & Planning*, 26(6): 587-604.

Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 50-63.

Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, PT Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, Bogor selatan.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Edisi Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Yulianti, Lilik Noor dan Anzola, Yuza. 2009. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tanggapan Perusahaan Pascatindakan Komplain Melalui Media Cetak. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 2(2): 186-192.

