

## DAFTAR PUSTAKA

- Anief, Moh. (2000). *Prinsip dan dasar manajemen: pemasaran umum dan farmasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press..
- Anjaryani, W.D., 2009 *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang* [Doctoral dissertation], Universitas Diponegoro.
- Aprilia, E., H., 2008, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*, [Skripsi], Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Arikunto S. 2006 , *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Jakarta. Rineka Cipta
- Bintorawati dan Arisyahidin, 2013, Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik dr.Binta, Desa Tunglur, Kecamatan Badas, Kabupaten Kediri. *Otonomi*, 13(3), Hal.1-14.
- Dahlan, M. S. 2010. *Besaran Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dahlan, M. S. 2010. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika
- Dinas Kesehatan, 2015. *Data Jumlah Klinik*, Purwokerto
- Depkes, R.I., 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No.35 Tahun 2014 *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta.
- Depkes, R.I., 2008, Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta, Departemen RI
- Hidayati, A.N., Suryawati, C., dan Sriatmi, A., 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang *Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Kotler, philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Parasuraman, A. 1988. "SERQUAL: A-Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol; 64(Spring), pp.12-40
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Vaarie A. 1991. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rhenald Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta. Grafiti
- Riduwan 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta
- Ruditya, A. N. (2015). Hubungan Faktor Individu dan Faktor Sosial terhadap Penilaian Dimensi Kualitas Produk Di Apotek Rawat Jalan (Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Setiawan, Didik, Moeslich Hasanmihardja, Ashief Mahatir. 2010. *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Tegal*. *Jurnal Farmasi Indonesia* Vol 5 No.2. Juli 2010.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supranto, J, M.A. 2001. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasarannya*, Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Surahman, E., Husein, I, 2011 *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*. Widya Padjadjaran, Bandung, hal 5
- Tambayong, dr. Jan. (2000). *Patofisiologi untuk Keperawatan*, Jakarta : EGC
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Andi: Yogyakarta
- Utari, w. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan. *Neo-Bis*. Volume 8 (1).

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia: Jakarta.

West Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi*. Buku 1 edis ke-3 Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika

[WHO] World Health Organization, 2006, *Handbook Developing Pharmacy Practice, A focus Patient care*.

Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Eonesia

Zulfi, Thesa, M.(2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta. *Farmasi FKIK*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

