

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, YT., (2002), *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta: PPFKM UI
- Anief, M., 2000, Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Anonim, 2014, *Perubahan tariff INA-CBGS Membuat Biaya Kesehatan Lebih Efektif*, Media Internal Resmi BPJS Kesehatan Edisi VIII, Jakarta
- Arikunto, 2002, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, S., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta
- Barata,A., 2003, Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cahyono. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Dianto, R.A, 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya*[skripsi]. Surabaya:Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Surabaya
- Fakih, M., 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta menggunakan Metode servqual*[skripsi]. Jakarta, Fakultas Farmasi, Universitas Indonesia
- Firday, Z dan Muhlisin, HM., 2010, Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/3613/zuhdi%20firdaus%20-%20abi%20muhlisin%20%20fix.pdf?sequence=1>. [9 Desember 2012]
- Fathoni, 2009, Jurnal Pemasaran : Customer Service Yang Baik Landasan Customer Satisfaction, Jurnal Usahawan. 01, Th.XXXII Januari 2003. Jakarta
- Fitria, R.F., Solikhawati, U., 2014, *Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Kota Semarang*.<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=415459&val=5638&title=perbandingan%20kualitas%20pelayanan%20%20%20instalasi%2>

Ofarmasi%20pasien%20bpjs%20rawat%20jalan%20%20%20rumah%20sakit  
%20pemerintah%20dan%20swasta%20kota%20semarang. [10 Juni 2014]

- Hasan, I., 2006, Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Jakarta: Bumi Aksara
- Heriani, H. *et all*, 2014, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna BPJS terhadap Pelayanan BPJS*. Majalah Farmasi UII.
- Irawan, H, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Kementerian Kesehatan., 2013, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi No 17 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan., 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan RI no 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Komalasari, Ajeng., 2013. *Pengaruh Keberadaan Apoteker terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kabupaten Banyumas* [skripsi]. Purwokerto, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Kotler, P., Amstrong, G., 1997, Prinsip-prinsip pemasaran, cetakan pertama Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. *terj.* Benjamin Molan. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kristina, dkk. (2008). Perilaku Pengobatan Sendiri yang Rasional pada Masyarakat Kecamatan Depok dan Cangkringan Kabupaten Sleman. Jakarta: Majalah Farmasi Indonesia.
- Lee, Seunghae. 2011. *Evaluating Serviceability of Healthcare Servicescapes: Service Design Perspective*. International Journal of Design Vol. 5 No. 2 hal: 61-71.
- Lita, R.P., Pengaruh Pada Kepercayaan Komitmen Loyalitas Pelanggan, Jurnal Trikomika Vol.8 No.2, desember 2009 :Hal 71-77 (ISSN 1411- 514X)
- Longe,S.S., *Hubungan Pelayanan Kefarmasian dan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN : Studi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Apotek jejaring* [tesis], Yogyakarta, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada.

- Mahartika, E., 2014, *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek Rawat Jalan RSO Prof. Dr.R Soeharso Surakarta* [skripsi]. Surakarta, Fakultas Farmasi, Universitas Negeri Surakarta.
- Mote, Frederik. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nawawi, 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nurba, E., 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal EKSIS* Vol. 8 No. 2 hal: 2298-2308.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pratiwi, DI., 2010, *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited* [skripsi]. Semarang, Universitas Diponegoro
- Pratiwiningsih, HD., 2008, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Apotek di Kecamatan Kartasura Sukoharjo* [skripsi], Surakarta, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, A., 2011, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika
- Silvia, E., 2011, *Perbandingan kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Pendidikan Sanata Dharma dan Apotek Non Pendidikan Panasea Yogyakarta*[2011]. Yogyakarta, Fakultas Farmasi, Universitas Sanata Dharma
- Simamora, B., 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, C.J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Soegiman, Ragil. 2000. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Telogorejo Kotamadya Semarang). Tesis. Semarang, Universitas Diponegoro.

- Sugiraharja, *et all*, 2014, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual “Studi Kasus pada Pusat Oleh-Oleh Harum Manis”*, <http://skripsitipftp.staff.ub.ac.id/files/2015/02/1.-JURNAL-Angga-Dwi-Sugirahardja.pdf>. [8 April 2014]
- Sugiyono, 2004, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : CV Alfabeta.
- Sukardi, dan Cholis C., 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pellanggan Terhadap Produk Corned Prolas Produksi PT Cip, Denpasar Bali*. *Jurnal Industri Pertanian* 18 (2) :106-117
- Suliyanto, 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: PT Ghalia Indonesia.
- Supranto, J.,2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta,pp.232-234,241-242
- Tanan, L., 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*[skirpsi], Makasar, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanudin
- Tjiptono, F.,. 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayu Media publishing
- Umar, H., 1999, *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wilantara,I.R., *Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) Di Kota Bandar Lampung* [skripsi], Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.
- Yuliana, 2009, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, Surakarta :Excellent.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.: 3-287.