

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, *Prevention Unisng Information teknologi System : Bridtish Journal of Clinical Pharmacologi*, Computer (Jurnal Elektronik), diakses 27 November 2014 ; <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2723209/>
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabeta, 2002).
- Arikunto S, *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek* (Jakarta : Rineka Cipta, 2002).
- Asmita, Putri, *Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum: Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien*, tesis sarjana (Semarang : Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, 2008).
- Azwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Jakarta: Sinar Harapan, 1996).
- Chitami, Widya, *Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita di Batam : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien*, skripsi sarjana (Batam : Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji-Umrah, 2013).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Ketetapan dalam Praktik Kedokteran* (Jakarta : 2004).
- Republik Indonesia, *Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional* (Jakarta, 2000).
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*, diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya (Jakarta : Universitas Erlangga, 2005).
- Husein, Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Ingerani, *Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di propinsi DKI Jakarta dan badan Litbangkes Depkes RI* (Jakarta: UI-press, 2002)
- Jacobalis, "Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia.". di dalam *Keputusan Menteri Kesehatan RI : Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit* (Jakarta : juli 2004)
- Irwan, Handi, *Indonesia Customer Satisfaction-Frontir Marketing and Researc Consultan* (Jakarta : Elex Media komputindo).
- Kotler dan Keller (Eds), *Manajemen Pemasaran 2* (Jakarta: PT Indeks, 2007).

- Lopiyoadi, Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001).
- Miftah, Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003).
- Kotler, P, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : PT. Prentallindo, 2000)
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, skripsi sarjana , (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011).
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia : Pekerjaan Kefarmasian* (Jakarta : 2009) .
- Notoatmodjo, S, *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Jakarta : Rineka Cipta, 2012)
- Priyatno, *Analisis Statistik Data Dengan SPSS* (Yogyakarta : Mediakom, 2008).
- Robbins, Stephen, *Perilaku Organisasi* (Jakarta : Salemba Barat, 2003).
- Suardi, Rudy, *Sistem Manajemen Mutu: Penerapannya untuk Mencapai TQM* (Jakarta, UI-press, 2001).
- Usmara, *Praktik Manajemen SDM : Unggul melalui Orientasi & Pelatihan Karyawan* (Yogyakarta : Santusa, 2006).
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : EGC 2004)
- Sunaryo, *Psikologi untuk kesehatan* (Jakarta : Kedokteran EGC, 2004)