

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, YT. 2002. *Rumah Sakit dan Konsumen*. PPFKM UI
- Anief, Moh. 2001. *Manajemen Farmasi*. Gadjah Mada University Press
- Azwar, Arul. 1996. *Pengantar Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara
- Febriani, Valentina Anisa. 2012. *Skripsi: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Ginting, A. 2009. *Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan Tahun 2008*.
Jurnal USU. Medan
- Hidayati, Nila. 2008. *Skripsi: Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Surakarta: Universitas
Sebelas Maret
- Irma, J. 2011. Tesis: Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti
Yudha Tahun 2011. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di
Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah
Sakit Pelayanan farmasi
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di
Apotek
- Kotler, P dan Keller (Eds). 2007. *Manajemen Pemasaran 2*. Jakarta: PT Indeks
- Kuncahyo, I. 2004. *Dilema Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian*. Surakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

- Mote, F. 2009. Tesis: *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngaskep Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Muslicnah, Wahyuddin, M., dan Syamsudin. 2010. *Pengaruh Faktor Lingkungan, Faktor Individu, dan Faktor Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Membeli Obat Farmasi antara Apotek di Kabupaten Sukoharjo dan Apotek di Kota Surakarta*. Jurnal USU. Sumatera Utara
- Mutiasari, Fenny. 2014. Skripsi: *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Tarakan Jakarta*. Jakarta: Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
- Pertiwi, Intan Wahyu. 2008. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Pluit Jakarta*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sabarguna, Boy S. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. DIY: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng
- Siregar, Charles. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastia. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Widiasari, E. 2009. Skripsi: *Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. Depok: Universitas Indonesia
- Wongkar, L. 2000. Tesis: *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia

LAMPIRAN