

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, M., 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta, 39
- Anief, Moh., 2004, *Ilmu Meracik Obat*, UGM Press, Yogyakarta, 26
- Anonim<sup>a</sup>, 2004, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Depkes, Jakarta, 1,3
- Anonim<sup>b</sup>, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*, Depkes, Jakarta, 1-3, 11-15
- Anonim, 2006, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Depkes, Jakarta, 2, 4-22
- Anonim<sup>a</sup>, 2009, *Peraturan Pemerintah No 51 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Depkes, Jakarta, 1, 3, 11, 15
- Anonim<sup>b</sup>, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tentang Kesehatan*, Depkes, Jakarta, 21
- Dalimunthe, R.F., dan Qamariah, I., 2009, *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Tembakau Deli Medan*, hal125, Vol 6, Edisi 2, April, *Inovasi Jurnal Politik dan Kebijakan*
- Gerson, R., 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PPM, Jakarta, 3
- Hadi,S., 1991, *Analisis Butir Untuk Instrument, Angket, Tes, Dan Skala Nilai Dengan Basic*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 233-255
- Handi, I., 2003, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 66, 69, 70, 137-139
- Hariato., Khasanah, N., dan Supardi, S., 2005, *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*, hal 13, Vol II, Edisi April, *Majalah Ilmu Kefarmasian*
- Kotler, P., dan Amstrong, G., 2002, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi 8, Penerbit Erlangga, Jakarta, 12, 13, 99

- Machfoedz, I., Zein, Y A., Suryani, E., Suherni., dan Sujiyati., 2005, *Tekhnik Untuk Membuat Alat Ukur Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, dan Kebidanan*, Penerbit Fitramaya, Yogyakarta, 7, 34
- Muninjaya<sup>a</sup>, A.A.G., 2004, *Manajemen Kesehatan*, Edisi 7, Penerbit EGC, Jakarta,150
- Muninjaya<sup>b</sup>, A.A.G., 2004, Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar, hal 115, Vol 07, Edisi September, *Majalah Ilmu Kefarmasian*,
- Nawawi, H., 1991, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, GMU Press, Yogyakarta, 91, 149-151
- Parasuraman, A. Z., Valerie, A., and Berry, L., 1991, *Delivering Quality Service*, The Free Press A Divission of Mac Millan inc, New York.
- Pohan, S., 2006, *Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit EGC, Jakarta, 13-16, 18-21, 156, 162, 173-175
- Riwidikdo, H., 2008, *Statistik Kesehatan*, Penerbit Mitra Cendikia Press, Yogyakarta, 77,81, 151, 152
- Sugiyono, 2001, *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*, Cetakan 2. Penerbit CV Alfabeta, Bandung, 12
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan 10. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Sutedjo, A.Y., 2008, *Mengenal Obat-Obatan secara Mudah dan Aplikasinya dalam Perawatan*, Penerbit Amara Books, Yogyakarta, 9
- Trihono, 2005, *Arrimes: Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*, Penerbit Sagung Seto, Jakarta, 8,9
- Yoeti, O.A., 1999, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta, 68