

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y; 2002, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi 2*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta, hal 111-115
- Azwar, S., 1992, *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma Alpha, Yogyakarta, hal 34-52, 140-160
- Arikunto, S., 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Asdi Mahastya, Jakarta.
- Depkes RI, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Keputusan Menteri Kesehatan No. 1197/ MENKES /SK/X/2004.
- Depkes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Nomor 51 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta.
- Grongroos, C., 1996 Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Interface”, *Journal of Business Research*, vol. 20, 3-11 Cit: Tjiptono, F., 2007, Pemasaran Jasa, 259-310, Bayumedia, Malang- Jawa Timur.
- Hafsah, M., 2009, Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen, *skripsi*, fakultas farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Harianto dan Khasanah, N., 2005, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Bhudi Asih Jakarta, Edisi April, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, hal 13, Vol 11
- Jacobalis, 2000, *Kumpulan Tulisan tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah*, Tranformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional, Yayasan Penerbit IDI.Jakarta.
- Kotler, P., 1997, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 3 Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi revisi, Erlangga, Jakarta, 154-175
- Nawawi, H., 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University press, Yogyakarta.
- Parasuraman, A, Zeithml and V.A and A.Berry L.L. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64 ( January) p. 12-35

- Pohan, I. S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta, hal 143-144, 156
- Santoso, S, 2005, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: menggunakan SPSS dan Exel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Zeithaml, V. A. Parasuraman and Berry L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Simet, B. 1994, *Psikologi Kesehatan*, diterjemahkan oleh Setija Utami, Suparmi, Ari indarjati, dan M. Mildawani, 241-261, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* 76-78, 225-243, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2007, *Pemasaran Jasa*, 259-310 Bayu Media, Malang-Jawa Timur.