

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari, J., 2010, Pengaruh Komunikasi Pemasaran, *Jurnal capacity STIE AMKOP*, Makasar.
- Anief, M., 2000, *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*, 50-54. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Arikunto, S., 2007, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Edisi Revisi), Rineka Cipta, Jakarta.
- Chandra, Budiman, 2010, *Metode Penelitian Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1207/SK/X/2004, Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/SK/X/2009 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta.
- Handayani, R.S., Rahani, Retno, G., 2009, Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*, Jakarta.
- Hartono, 2010, *Manajemen Apotek*, Cetakan ke 3 Depot Informasi Obat, Jakarta.
- Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., dan Kevin, L.K., 2009, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed., Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, 12 ed, PT. INDEKS, Jakarta.
- Kotler, P., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Kevin, L.K., 2008, *Manajemen Pemasaran*, 12 ed, Index, St Luis, hal, 161.
- Lupiyadi dan A. Hamdani, 2008, *Manajemen Kualitas Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nawawi, H., 2005, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Parasuraman, Z. A., Vaerie, A. And Berry, 2009, Reassessment of expectation as a comparison standart in measuring service quality: Implication for future Research, *Jurnal of marketing*, Vol,58, pp, 111- 14.
- Parasuraman, Z. A., Vaerie, A. and Berry, 1991, *Delivering Quality Service*, The Free Press Advission of Mac Millan Inc, New York.
- Resihono, Dwi Legowo, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pada Hotel Kusuma Kartika Sari, *Politek Nosain Vol.X*, Surakarta.
- Ruhimat, D. (2008). *Kepuasan pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sari, Siti Nurazizah Murni, 2011, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Perkreditan Motor di PT. Summit Oto Finance Cabang Bogor 2. Institut Pertanian Bogor, *Skripsi*, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2007, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta p. 76-78.
- Stefanus, Kalihutu Thomas, 2008, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 10. No 1*. hal.66-83.
- Umar, H., 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Edisi 1, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Wulandari, W. T., 2008, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Kelurahan Wonokarto Kabupaten Wonogiri, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.