

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Siregar, C.J.P. 2004. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Cetakan 1. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Departemen Kesehatan RI. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, No.58 tahun 2014
- Evi Sa'adah, Tatong Hariyanto, dan Fatchur Rohman (2015). *Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai*, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Universitas Brawijaya. Vol.13 No.1. hal 65-76.
- Jacobalis, S. 2001. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Kerlinger, Fred N. & Howard B. Lee. 2000. *Foundations of Behavioral Research*. 4th Edition. Florida: Harcourt Inc.
- Khudair, I. F., Raza, S.A. 2013. *Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar*, *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol.36 No.5. pp 398-419

- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. 14th Edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta. PT. Salemba Empat.
- MacKeigan, L.D & Larson, L.N. 1989. *Development and Validation of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services*. Med Care. Vol.27. No.5. pp 522-36.
- Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. 4th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Megawati, Tatong Hariyanto, Asih Tri Rachmi. 2016. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Universitas Brawijaya Malang. Vol.14 No.1. hal 147-160
- Nazir. M. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan Kelima. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2009. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasetijo, R, Ihalauw, JJOI. 2004. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Rahadi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta (Tesis)*. Surakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. hal 87
- Ristrini. 2005. *Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis bagi pimpinan*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol.08, No.1.

- Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Kencana Prenada Media. Jakarta.
- Sevilla, Consuelo et, al. 1998. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Soeyitno, S, Alkin, A, Ibrahim.E. 2000. *Reformasi Perumahan Indonesia*. bagian Penyusunan Program dan Laporan Ditjen Pelayanan Medik. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. 2009. *Perilaku Organisasi. Edisi 12*. Jakarta, Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Ketujuh. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tobing, R. L. 2005. *Pengaruh Manajemen Laba pada Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan pada Perusahaan Manufaktur yang termasuk pada LQ-45*. Simposium Nasional Akuntansi VIII.
- Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.
- Williams, J.R. 2005. *Medical Ethics Manual*. Ethics Unit of the World Medical Association.