

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T, 2004. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta : UI Press.
- Arikunto, S. 2003. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI. PT Rineke Cipta: Jakarta.
- Azwar, 1996. Total Quality Manajemen, Yogyakarta: ANDI
- Bahfen, F, 2006, Aspek legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care, Majalah Medisina, Edisi I, Vol,I Jakarta.
- Depkes RI. 2006. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Jakarta.
- Depkes R.I. (2004). Standar Pelayanan Rumah Sakit. Cetakan kedua: Jakarta.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, page 114-126.
- Dinkes Prov. Jatim. 2004. Definisi Operasional: Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Surabaya: Dinkes Jatim.
- Ghozali, I. 2005. Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. UNDIP: Semarang
- Ghozali, I. 2007, Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Hastono.S.P (2007) Analisis Data. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.
- Immas, Putri. Saryadi. dan Dewi Shinta. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol. 2 No.3 page 110-116
- Irawan, H, 2007, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT, Elex Media Kompetindo, Jakarta.
- Jadgish dan Milind, 1995, Pelanggan Kunci Keberhasilan, Mitra Utama, Jakarta.
- Kemkes RI. 2010. Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian di Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota. Jakarta: Kemkes RI.

Kotlar,P. 2004. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga

Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta. PT Indeks Gramedia

Kotler, P & Keller,K 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2 edisi 12. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga

Lam Simon S.K..2001. *SERVQUAL*;A Tool for Measuring Patient's Opinions of Hospital Service Quality in Hong Kong, International Journal of Total Quality Management.pg.145.

Lim. P.C. & Nelson Tan. 2000. A Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. International Journal of Health Care Quality Assurance. Vol.13.No. 7 page 290-299.

Menteri Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri kesehatan RI, Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Apotek. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik

Menteri Kesehatan RI No 560/Menkes/IV/2003/ tentang Pola tarif Perjan rumah Sakit: Jakarta

Mower, John C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen, Jilid 2 Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.

Mumu, J Like, Kandon, D Grace dan Doda V. Diana. 2015 . Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado. Jurnal ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat. Vol. 5 No. 2 page.1-8

Nurhaida, Siti dan Sudirman. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. Jurnal Kesehatan Tadulako Vol 1 No. 2. page 15-22

Parasuraman, A., Berry,L.,L. & Ziethmal, V.A. 1985. A Conceptual, Model of Service Quality and Its Implcation for Future Research, Journal of Marketing. Vol.49. page. 41-46

Parasuraman, A., Ziethaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. *SERVQUAL*: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing. Vol. 64 No, 1, pg, 14-40.

Purnama, Nursyabani. 2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global Ed.1. Ekonisia Fekon UII: Yogyakarta

Ratnasari, Ririn Tri dan Martuti, H Aksa. 2002. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rangkuti, F, 2006, Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sabarguna, B.C., 2004, Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Edisi kedua, Yogyakarta.

Sekaran, U. 2011. Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.

Simamora, B. 2003. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: PT. Gramedis Pustaka Utama

Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Page. 25 – 49. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis. . Bandung: C.V .Alfabeta

Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: C.V Alfabeta

Supartiningsih, Solichah. 2017 Kualitas Pelayanan an kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 6 No.1 page.9-15.

Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan, PT,Rineka Cipta, Jakarta.

Sumarwan, U. Perilaku Konsumen, Ghalia Indonesia: Bogor, 2004.

Susmaneli, H. dan A. Triana. 2014. Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program Jampersal. *Kesmas, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 8 No. 8. Page. 419-422.

Tjiptono, F. 1996. Manajemen Jasa. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit ANDI

Tjiptono, F dan Chandra,G. 2005. Service Quality Satisfaction.Yogyakarta : Andi

Utama, Agung. 2005. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. OPSI.Vol 1. No.2. page. 96-110.

Umar, Husein. 2003. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Utama

Utama, S. 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Jakarta.

Undang –Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*

Zeitmal et al, 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing Vol. 60 page. 31-46

