

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, TY. 2007. *Pelayanan Farmasi dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI Press, Jakarta; hal 111 – 119.
- Anief, M. 2001. *Manajemen Farmasi*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Azwar, S. 2007. *Sikap Manusia, Teori, dan Pengukurannya*, Edisi II, Pustaka Pelajar.
- Dahlan, SM. 2011. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI no. 1027 Menkes/ SK/ IX/ 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dewi, ASE., Muhlis, M., Supadmi, W., 2010. *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Di Apotek Rawat Jalan RSUD Penambahan Senopati Kabupaten Bantul Priode Juni-Juli 2010*. (Skripsi). Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- Djojodibroto, RD. 2007. *Manajemen Farmasi dalam Kiat Mengelola Rumah Sakit*, Penerbit Hipokrates, Jakarta.
- Engel, J., Blackwill, R., Miniard, W. 2001. *Perilaku Konsumen*, Edisi VI; Binapura Aksara, Jakarta.
- Gita, IM. 1999. *Evaluasi Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Dihubungkan dengan Produktivitas Tenaga Kerja Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Timur*, (Tesis), Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Utama Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hariato., Khasanah N., Supardi S. 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Majalah Ilmu Kefarmasian FMIPA UI. No 1, Vol II.

- Hatta, R., Gemala. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Pembelian Dan Penjualan*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Ifmaily. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalansi Farmasi RSI. Ibnu Sina-YARSI*. (Tesis). Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jas, A., 2009. *Perihal Resep & Dosis Serta Latihan Menulis Resep*. 2nd ed. Medan, Indonesia: Universitas Sumatera Utara Press, 1-15.
- Juliantini, E., dan Widayanti, S., 1996, Pelayanan Informasi Obat Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soetomo, Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI, 3-6 juli 1996, Jawa Tengah. Kotler, P. 1996. *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, Implementation, and Control*.(Manajemen Pemasaran) ed. 6.Erlangga. Jakarta.
- Kotler. P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Menganalisis Pasar Konsumen Dan Perilaku Pembeli*, Jilid I ; Ed. Millenium; PT.Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P., Keller, KL. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT Prehallindo
- Kotler, P., Keller KL. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jilid 1. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Nasution, SK. 2010. *Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Servqual dan Diagram Kartesius di Rumah Sakit Bakti Yudha Kota Depok*. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Nazir, 1985. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pengantar Pendidikan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rienika Cipta.
- Panvelkar, PN., Bandana, S., Carol A. 2009. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharm World Sci* 31:525-537.
- PEFARDI, J. (2002). Pendidikan Berkelanjutan Ilmu Farmasi Kedokteran, PEFARDI, Murnajati Lawang, Jatim.

- Praptiwi, A. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JAMKESMAS Terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Sukoharjo*. (Skripsi). Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Ramez, WS. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science* 3:18.
- Rantucci, MJ. 2009. *Komunikasai Apoteker-Pasien*. EGC. Jakarta.
- Retno, PC. 2005. *Analisis Faktor-faktor Pelayanan Farmasi yang Memprediksi Keputusan Beli Obat Ulang dengan Pendekatan Persepsi Pasien Klinik Umum di Unit Rawat Jalan RS Telogorejo Semarang*, (Tesis), Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Setiawan, B. 2004. *Aspek Pengembangan di Instalasi Farmasi*, Cermin Dunia Kedokteran, Edisi Khusus; 71 ; 130 – 33.
- Sulistyawati, NLM. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Beli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari Makassar*. (Naskah Publikasi). Jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar. Makassar.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsuni, H. A., 2006. Ilmu Resep. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta. Hal 166-171
- Tjiptono, F. 2004. *Total Quality Management*, Edisi Revisi ; Andi Offset Yogyakarta; 101 – 109.
- Tjiptono, F. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wahyuningsih, E. dkk. 2003. *Upaya Peningkatan Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Purworejo Dengan Perbaikan Tata Kerja, Peningkatan Sikap Serta Motivasi Sumber Daya Manusia*, Jurnal Sains Kesehatan No.16 ; Vol II.
- Walgito. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Winanto, A. 2013. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna*. (Naskah Publikasi). Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak. Pontianak.

Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelajaran Kesehatan ; Teori, Strategi, dan, dan Aplikasi* , Vol .1 ; Airlangga University Press, Surabaya.

Yusmainita. 2005. *Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah (Bagian I)*, Medika; No. 12; Tahun XXVIII, Desember 2002, ISSN. 0216-0910,799-801.

Zeithaml, VA., Parasuraman, A., Berry, L.L. 1993. *Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press, New York.