

DAFTAR PUSTAKA

- Anief., 2000, *Ilmu Meracik Obat Teori dan Praktek*, Cetakan ke sembilan, 169, 210-211, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Apriadi, A.S., 2006, Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Apotek Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Obat Tanpa Resep Di Apotek-Apotek Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Arifah, R.N., 2013, Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Bantul Berdasarkan Keputusan Menteri kesehatan Nomor 1027/MENKES/KES/SK/IX/2004, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- Arikunto & Suharsimi., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmoko, R.D., 2011, Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanannya Keperawatan di RSUD Muhammadiyah Bantul, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin., 1999, *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
- Bahfen, F., 2006, Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep. *Pharmaceutical Care*, Majalah Medisina, 1(1): 20.
- Bogadenta & Aryo., 2012, *Manajemen Pengelolaan Apotek*, Diva Press, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia.(1992). *Undang-Undang Kesehatan (UU RI No. 23 Tahun 1992. Tentang Kesehatan)*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/ Menkes/ SK/ X/ 2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1027/Menkes/Sk/Ix/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Desita D.T.S., 2011, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Dinstlasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Bulan Mei 2011, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dinas Kesehatan Bangka Belitung. (2013). *Profil Kesehatan Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2012*. Bangka Belitung.
- Engel, Blackwell, dan Miniard., 1994, *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Giese, J.L. dan J.A. Cote. (2000). Defining Consumer Satisfaction., *Academy of Marketing Science Review.*, No. 1, pp. 1-24.
- Handayani R.S, Raharni, Retno G. (2009). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*, Vol. 13, No. 1, 22-26.
- Huda, D.N., 2012, Pengaruh Mutu pelayanan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna pelayanan Instalasi farmasi Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta Pada Bulan november Tahun 2011, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia. (2004). *Standar Kompetensi farmasi Indonesia*. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Ed. V), Intermedia, Jakarta.
- Lemeshow, dkk., 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, diterjemahkan oleh Pramono Dibyo, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Martono, Nanang., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo., 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Nursalam., 2003, *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie., 2001, *Delivering Quality Service*, diterjemahkan oleh Sutanto, The Free Press, New York.
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Priyatno, Duwi., 2010, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*, Gava Medis, Yogyakarta.
- Radar bangka. (2013, 08 maret). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Selatan Kejar Status C. Diakses 15 Mei 2014, dari <http://www.radarbangka.co.id/berita/detail/toboali/16786/rsud-basel-kejar-status-c.html>.
- Rangkuti F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sabarguna, Boy S., 2004, *Pemasaran Rumah Sakit*, Konsorsium RSI:1-21, Yogyakarta.
- Sampurno., 2001, Upaya Peningkatan Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit 1 *Prosiding*, dalam risalah *Forum Temu Ilmiah Nasional Farmasi Rumah Sakit*, Jurusan Farmasi Fakultas MIPA ITB, Bandung.
- Siregar., 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teor Dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 25 – 49, EGC, Jakarta.
- Sugito H., 2005, Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 15 Mei 2014, dari <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan-Oktariani>.
- Sugiyono., 2007, *Metode penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Suryawati C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian), *JMPK*, Vol.07, No.04, 189.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra., 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Trimumpuni E.N., 2009, Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wiedenmayer K..., 2006, *Developing Pharmacy Practice. A Focus On Patient Care, World Health Organization (WHO) and International Pharmaceutical Federation (FIP)*, Handbook.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.