

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2005. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UII Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chang, J.L., Sullivan, R.S., 1988, *Quantitative Systems for Business Plus, Version 1.0*, Copyright (C), Prentice – Hall, Inc., New Jersey.
- Depkes. 2003. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medis.
- Depkes. 2004. *Pedoman Pengelolaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Dito Wirawan. 2010. *Analysis of Drug Taking on Queue Counter at a Pharmacy Mandala Jaya Jakarta North Hope. Tesis*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Harianto. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Jurnal Ilmu Farmasi*. Jakarta: Departemen Farmasi FMIPA UI.
- Kepmenkes No. 1333/Menkes/SK/XII/1999. Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI Pusat.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisis 13. Jakarta: Penerbit sErlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muslich, M., 1993, *Metode Kuantitatif*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Notoatmodjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nazir. M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indah.
- Papilaya, A., 1992, *Kumpulan Materi Kuliah, KARS Program Pascasarjana UI, Depok*.

- Parasuraman, A., Zeithmal, V., A., and Barry, L., L., 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. America: American Marketing Association.
- Patinama, P., 1992, *Kumpulan Materi Kuliah*, KARS Program Pascasarjana UI, Depok.
- Riduwan, 2009, *Dasar-dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta.
- Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, 2011, *Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gombong*, Tim Akreditasi RS PKU Muhammadiyah Gombong.
- Quick, J.D., Rankin, J.R, Laing, R.O., O'Connor.R.W. 1997. *Managing Drug Supply*, second edition, Kumarin Press, West Harford, USA.
- Santoso, B., 1996, *Principles of Rational Presenting*, Medical Progress, 23 (10): 6-9.
- Santoso, B., 1997 *Pengelolaan Obat di Rumah Sakit, Modul Program pasca Sarjana Magister Manajemen RS Universitas Gajah Mada*, Yogyakarta.
- Setiawan, B., 1991 *Aspek Pengembangan di Instalasi Farmasi*, Cermin Dunia Kedokteran, edisi Khusus (71):130-133.
- Siregar, C. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Sudijono, Anas. 2006. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunarto. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: UST Press.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi. 1991. *Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: UGM Press.
- Taha, H.A., 1993, *Riset Operasi, Suatu Pengantar*, Jilid 2, Edisi Kelima, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

- UU No 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI Pusat.
- WHO, 1996., *Good Pharmacy Paractice (GPP) in Community and Hospital Pharmacy Settings*, WHO/Pharm/DAP 96. 1.
- Yvonne, M., F., K. 2001. Evaluasi Intervensi Manajemen Terhadap Mutu Pelayanan Apotek Depot Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Jakarta. *Tesis*. Yogyakarta: UGM.