

DAFTAR PUSTAKA

- Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta.
- BPOM 2004. Pengobatan sendiri. Jakarta. Available From :
URL <http://perpustakaan.pom.go.id/koleksilainnya/Buletin%20Info%20POM/0604.pdf>
- Departement Kesehatan Republik Indonesia. 1993. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 922 Tahun 1993 tentang Pelayanan Informasi Obat*. Depkes RI. Jakarta
- Departement Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 1027 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Depkes RI. Jakarta
- Departemen kesehatan Republik Indonesia . 2004. *Peraturan pemerintah republik indonesia no. 51 tahun 2004 tentang apotek*. Departemen RI. Jakarta
- Departement Kesehatan Republik Indonesia. 1993. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 922 Tahun 1993 tentang Pengelolaan Apotek*. Depkes RI. Jakarta
- Fandi Thijtono. 2001. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- Ifmaily. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina- Yarsi Padang Tahun 2006* . (tesis). Universitas Diponegoro. Semarang
- Kolter, P. 2007 .*Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*. Penerbit PT Indeks : Jakarta.
- Naik. Pirabhagasar, G dan Santasala, SB. 2010. *Service Quality (servqual) dan Effort on Customer Satisfaction in Retaily*. European Jurnal of Social Science Vol 16

- Octavia, A. Suswitarosa dan Anwar ,A. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi*. Jurnal Manajemen Universitas Jambi. Jambi
- Rovers, J.P., Currie, J.D., Hagel, H.P., McDonough, R.P., Sobotka, J.L. Eds., 2003, *A Practical Guide to Pharmaceutical Care*, 2nd Ed., American Pharmaceutical Association, Washington, D.C.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. *Psikologi Sosial : Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta : Balai Pustaka . 2009
- Sunaryo. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC. 2004
- Cerlina Trisiwi Kristiyani. 2009. *Hukum Perlindungan Kosumen*, Sinar Grafika. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rinele Cipta, Jakarta.
- Susanto, happy. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Vismedia. Jakarta.
- Trimurthy.IGA. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. (tesis). Universitas Diponegoro. Semarang .
- Undang-undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia. *Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Waidi . 2006. *The Art of Re-engineering Your Mind For Success*. Jakarta: Gramedia
- Yuliana 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Excellent. Surakarta