

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, A., 1996, *Konsep Mutu Dalam Kesehatan Dan Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, hal 30 – 40, 89 – 90, Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.
- Azwar,A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik., 2013, *Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BPS), Jakarta.
- Depkes RI 2004^a, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit* Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI 2016^a, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit* Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Engel,J.F., Blackwell,R.D., & Miniard, P.W.,1990, *Customer Behaviour*, The Dryden Press, New York.
- Gunarsa,S., 2008, *Psikologi Perawatan*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Husin, L., 2004, *Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004*, Universitas Indonesia, Depok.
- Kotler,P. & Amstrong, G., 1997, *Principles of Marketing*, Edisi VII, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- Kotler,P., 1998, *Marketing Management (Analisis, Planning, Implementation, and Control)*, Ninth Edition, halaman 476-478, Northwestern University, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- Mantra, I.B., 2003, *Demografi Umum*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Parasuraman,A., Zeithaml,V.A., & Berry,L.L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.

- Parasuraman,A., Zeithaml,V.A., & Berry,L.L., 1988, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, 12 – 23.
- Parasuraman,A., Zeithaml,V.A., & Berry,L.L., 1991, Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model, *Human Resource Management*, 30 (3), 335 – 364.
- Pohan, I., 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blanc, Bekasi.
- Ramsaran-Fowdar, R., 2005, Identifying Health Care Quality Attributes, *JHHS Sprine*, 27(3), 428 – 443.
- Rizal, M.,2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli – September 2013*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- RSUD, 2013, *Company Profile RSUD Cilacap*, Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap, Cilacap.
- Sarwono, S,W., 1989, *Psikologi remaja* (edisi Revisi), PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Schiffman, & Kanuk., 2004, *Perilaku Konsumen (edisi 7)*, PT Indeks, Jakarta.
- Supranto, J., 2006, *Perilaku Konsumen dan Straegi Pemasaran Untuk Menangkan Bisnis*, Edisi ke 2, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Zaini, R., 2001, *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*, Jakarta.