

DAFTAR PUSTAKA

- American Society of Hospital Pharmacy (ASHP)*, 2008, *The Definition of Clinical Pharmacy*, *Pharmacother*, 28(6):816–817
- Anonim, 1989, *Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Farmasi Rumah Sakit yang Baik*, IFRS RSDS, Surabaya.
- Anonim, 2004, *Manajemen Farmasi*, *Diktat*, Fakultas Farmasi UGM, Yogyakarta.
- Arikunto, S., 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aslam, M., Tan, C, K., Prayitno, A., 2003, *Farmasi Klinis (Clinical Pharmacy), Menuju Pengobatan Rasional dan Penghargaan Pilihan Pasien*, Elex Media Komputindo, Hal 1, 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*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik., 2013, *Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BPS), Jakarta..
- Dentalina Desita Tedjo, S., 2011, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Bulan mei 2011*, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Dwi, N., 2010, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Januari-Februari 2010*, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gerson, R, F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Haffizurrachman, 2004, *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*, Volume 54. Nomor 7.283 –288.
- Kepmenkes, 2004, *Surat Keputusan Menteri Kesehatan Ri Nomor 1027/Menkes/Sk/LX/2004, 7-8*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Kotler, Philip., 2000, *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip., 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*, Indeks, Jakarta.
- Marajabessy, 2008, *The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction*. Dikutip dari <http://proquest-umi.com/pqdweb?did=576212&sid=5&Fmt=2&clientId=63928&RQT=309&VName=PQD>.
- Nawawi, H., 2005, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, 117-119, 128-129, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo., 2010, *Metodologi penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sarwono, S,W., 1989, *Psikologi remaja* (edisi Revisi), PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Schiffman, & Kanuk., 2004, *Perilaku Konsumen (edisi 7)*, PT Indeks, Jakarta.
- Siregar, Charles, JP., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan I, Penerbit EGC, Jakarta.
- Supranto, J., 2006, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Menangkan Bisnis*, Edisi ke 2, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, 76-78, 233-245, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.