

DAFTAR PUSTAKA

Budiastuti. 2002. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Trans info media

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah (PP) 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasin di Apotek

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) 9 Tahun 2017 tentang Apotek

Gerson, 2004. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta

Gibson. 2002. *Organisasi Prilaku Struktur proses, terjemahan*. Jakarta: Erlangga

Hafizurrachman, 2004. *Pengukuran Kepuasan suatu institusi Kesehatan Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54 Nomor 7.

Haryanti, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga

Ilyas, 1999. *Moduk Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat . Universitas Indonesia

Jacobalis. 1989, *Aspek Etika pasa Pemasaran Rumah Sakit. Seminar Tha Way To Win In Management Hospital*.

Kotler. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.

- Lamiri, 2008. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap. di Universitas Samarinda. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*
- Marpuah, 2005. *Hubungan Persepsi Perawat pelaksana terhadap program orientasi dengan mutu pelayanan keperawatan di RS Roimani*
- Moenir 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Pohan, 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sabarguna. 2004. *Quality assurance pelayanan Rumah sakit. Edisi kedua Yogyakarta. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng DIY*.
- Soejadi, 1996. *Kepuasan Pasien*. Bandung: Gramedia
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.