

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C.Y., 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Afridi, S., dan Rehmani, R., 2014. *Measurement of Service Quality GAP in the Selected Private Universities/Institutes of Afghanistan Using SERVQUAL Model*. Proceedings of 6 th Annual American Business Research Conference, Sheraton Laguardia East Hotel, New York, USA.
- Al-Abri, R. dan Al-Balushi, A., 2014. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman medical Journal*, Vol 29: 3–7.
- Bawelle, S.C., Sinolungan, J.S.V., dan Hamel, R.S., 2013. Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna. *ejournal Keperawatan (e-Kp)*, Vol 1: 1.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A., dan Parasuraman, A., 1990. Five Imperatives For Improving Service Quality. *Sloan Management Review*.
- David, F.R., 2006. *Managemen Strategis : Konsep*, Edisi 10. PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Elrifda, S., 2011. Budaya Patient Safety dan Karakteristik Kesalahan Pelayanan : Implikasi Kebijakan di Salah Satu Rumah Sakit di Kota Jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, Vol 6: 2.
- Fatimah, 2009. 'Lingkungan Internal dan Eksternal Serta Faktor-Faktor Kunci Keberhasilan Pelayanan Instalasi Farmasi *Happy Land Medical Centre* Yogyakarta', *Tesis*, MSc, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gunarto, M., 2009. Indikator pada Dimensi Servqual Rumah sakit, Analisis Kualitatif Eksplorasi Data Multivariat Analisis Faktor. Jakarta.
- Heizer, J. dan Barry, R., 2009. *Operations Management*, Ed 9. Pearson education, Inc., New Jersey.

- Hunger, J.D. dan Wheelen, T.L., 2010. *Strategic Management and Business Policy*, Edition 12. Pearson education, Inc., New Jersey.
- Juwono, O., 2011. Analisis Manajemen Strategik Perusahaan Waralaba (Franchise) Studi Kasus di Restoran Cepat Saji McDonald's Periode Oktober - Desember 2011.
- Kotler, P. dan Keller, K.V., 2009. *Marketing Management*, Edisi 13 Jilid 1. PT. Erlangga.
- Kuncoro, M., 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. PT. Erlangga, Jakarta.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., dan Klar, J., 1990. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Behalf of the World Health Organization.
- Malhotra, K.N., 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Edisi 1. PT. Indeks, Jakarta.
- Marselin, A., 2014. 'Analisis Kinerja dan Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Santo Yusup Boro Kulonprogo Menggunakan *Balanced Scorecard*', Tesis, MSc, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurchahyo, H., 2014. 'Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Margadana Kota Tegal di Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien', Tesis, MSc, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., 1988. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Spring*, Vol 64.
- Pardede, P., 2011. *Manajemen Strategik Dan Kebijakan Perusahaan*, Cetakan ke-8. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2006. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1045 Tahun 2006 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan. Jakarta.

- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2010. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 147 Tahun 2010 Tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2011. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1691 Tahun 2011 Tentang Kesehatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014^a. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014^b. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah, 2009. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta.
- Porter, M.E., 2007. *Strategi Bersaing (Competitive Strategy), Teknik Menganalisis Industri Dan Pesaing*, Edisi Revisi. Karisma Publishing Group, Tangerang.
- Priambodo, B., 2007. *Manajemen Farmasi Industri*, Edisi ke-1. Cetakan ke-1. Global Pustaka Utama, Yogyakarta.
- Raheem, A.R., Ahmad, N., dan Fouzia, N., 2014. Patients Satisfaction and Quality Health Services : *An Investigation from Private Hospitals of Karachi*, Pakistan Vol. 3 (7): 34–38.
- Rangkuti, F., 2011. *SWOT Balanced Scorecard*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riwidikdo, H., 2013. *Statistik Kesehatan (dengan Aplikasi SPSS Dalam Prosedur Penelitian)*, Edisi 1. Rohima Press, Yogyakarta.
- Sabarguna, B.S. dan Henny, L., 2003. *Organisasi Dan Manajemen Rumah Sakit, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng - DIY*. Yogyakarta.
- Sampurno, 2009. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sampurno, 2010. *Manajemen Stratejik : Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Siregar, C.J.P., 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Siregar, C.J.P. dan Endang, K., 2005. *Farmasi Klinik Teori Dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Sugiyono, 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. PT. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F., 2001. *Manajemen Jasa*, Edisi ke-2. Andi Offset, Yogyakarta.

Trisnantoro, L., 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Edisi ke-1. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Umar, H., 2001. *Strategic Management in Action*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Undang-Undang RI, 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.

Wheelen, H., 1987. *Cases in Strategic Management and Business Policy*. Addison Wesley Publishing Company, Inc., Canada.