

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, F., 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, 3rd ed. BP, UNDIP.
- Aji, A.A., 2010. 'Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Algifari, 2003. *Statistik Induktif: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, 2nd ed. UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Anitawati, E., 2012. 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Diapotek Pelengkap Kimia Farma no. 12 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten (studi dibulan november 2011)', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Bitner, M.J. dan Zeithaml, L.D., 2003. *Service Marketing*, 3rd ed. Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Bontis, N., Booker, L.D., dan Serenko, A., 2007. The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in the banking industry. *Management Decision* **15**: 1426–1445.
- BPJS, 2014, <http://bpjs-kesehatan.go.id/index.php/post/read/2014/278>, diakses pada tanggal 7 November 2014
- BPJS Kesehatan, 2014. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Jakarta, diakses pada tanggal 7 November 2014
- Brady, M. K., dan Cronin, J. J., 2001, Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach *The Journal Of Marketing* Vol.65, 34-49
- Bunganaen, W., 2013, Analisis Kinerja Embung Oelomin Di Kabupaten Kupang, *Jurnal Teknik Sipil* Vol.II No.1 April 2013, Universitas Nusa Cendana, Kupang, diakses tanggal 28 Februari 2015.

- Caruana, A., 2002. the effect of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Jurnal of Marketing* **36**: 811–828.
- Chen, C.F., 2008, Investigating Structural Relationships Between Service Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for Air Passengers, *Transp. Research Part A* 42.
- Cronin, J.J and Taylor, S.A (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, July(56): 55-68
- Departemen Kesehatan RI, 2006, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Jakarta, diakses 20 Oktober 2014
- Departemen Kesehatan RI, 2007. *Penilaian Kinerja Puskesmas*. [www.perpustakaan.depkes.go.id.](http://www.perpustakaan.depkes.go.id/), diakses 20 Oktober 2014
- Fornell, C., 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: the Swedish Experience. *Journal of Marketing* **56**: 6–21.
- Ghozali, I., 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanke, J. E., dan Reitsch, A. G. 1998. *Business Forecasting*. Sixth Edition. New Jersey. Prentice Hall : 259
- Haryono, T., 2006. *Telaah Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapannya Di Sektor Publik Dalam Memasuki Era Reformasi*.
- Inditz, MES., dan Artz, MB., 1999, Value Added to Health by Pharmacists. *Soc Sci Med*, 48:647-60. diakses tanggal 28 Februari 2015.
- Indriantoro, S., 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, 1st ed. BPFE, Yogyakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2011. 'Pertemuan Koordinasi Pusat Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas', . Jakarta, diakses 20 Oktober 2014

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta, diakses 20 Oktober 2014.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Kebijakan Dasar Puskesmas, Jakarta, diakses 20 Oktober 2014
- Kompasiana, 2014, <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2014/06/20>, diakses pada tanggal 7 November 2014
- Kotler, P., 2006, Manajemen Pemasaran Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P. dan Armstrong, G., 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 3rd ed. Erlangga, Jakarta.
- Lemenhow, S., Hosmer Jr., D.W., dan Klar, J., 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Malhotra, K.N., 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, 1st ed. PT. Indeks, Jakarta.
- Meliala, A., 2012. 'Peneliti Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada', . www.kompas.com, diakses 20 Oktober 2014.
- Mills, A. dan Gilson L. 1990. *Ekonomi Kesehatan untuk Negara-Negara Berkembang (Terjemahan)*. Jakarta : Dian Rakyat.
- Mukti, A.G., 2014, <http://www.antaranews.com/berita/451078>, Sabtu, 30 Agustus 2014 15:49 WIB, diakses pada tanggal 7 November 2014
- Nazir, M., 1998. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Oliver, R.L., 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, New York.
- Omar, N.A., Nazri, M.A., Abu, N.K., dan Omar, Z., 2009. Parents' perceived service quality, satisfaction and trust of a childcare centre: implication on loyalty. *International review of business research paper* 5: 299–213.

- Pasuranman, A., Zeithakm, V.A., dan Berry, L.L., 1988. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 .
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, Jakarta, diakses 20 Oktober 2014
- Peraturan Pemerintah RI, 2009, Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan Kefarmasian, Jakarta, diakses 20 Oktober 2014
- Pohan, I., 2002, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Rolisa, D., 2009. 'Analisis Service Quality di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta dan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Santoso, S., 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Kompetindo Gramedia, Jakarta.
- Sekaran, U., 2006. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 4th ed. John Wiley & Sons, Inc., USA.
- Setianto, I.P.A., 2010. 'Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan BLUD Wangaya, Kota Denpasar', , *Tesis*, . UI, Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik. Jakarta.
- Supriyanto dan Ernawati, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2011. *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Walizer, M.H. dan Wienir, P.L., 1990. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*. Erlangga, Jakarta.
- Yarnest, 2004, *Panduan Aplikasi Statistik*, Percetakan Dioma, Malang.