

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D., 2002, *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*, 100-130, Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Anonim, 2014, *Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan*, 1, 22-28, BPJS Kesehatan, Jakarta.
- Anonim, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Azwar, A., 1996, *Konsep Mutu dalam Pelayanan Kesehatan dan Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, 30-40, 80-90, Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.
- Cahyo, S.D., 2013, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pusat DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Cronin, J.J.Jr. & Taylor, S.A., 1992, *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, 55-50, Journal of Marketing.
- Dahlan, M., 2009, *Besar Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, 10-20, PT. Arkans, Jakarta.
- Dewi, I.R., 2009, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Umum RSUD Kardinah Tegal, *Tesis*, Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Genatrika, E., 2010, Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan antara Pasien Rawat Jalan Umum dengan Peserta BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Ajibarang Kabupaten Banyumas, *Tesis*, Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ghozali, I., 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 45-50, 140-150, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Hair, Jr. J.F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L., 2006, *Multivariate Data Analysis*, Sixth Edition, 166, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Harianto, S., Sudibjo, S. & Khasanah, N., 2004, Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 1(3), 136-147.

- Irawan, H., 2003, *Indonesian Customer Satisfaction-frontier Marketing and Research Consultan*, 37-39, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P., 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, 241-272, Intermedia, Jakarta.
- Kotler, P. & Amstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, diterjemahkan oleh Sihombing D., Edisi Delapan, Jilid 2, 288-310, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Sabran, B., Edisi Ketiga Belas, Jilid 1 & 2, Erlangga, Jakarta.
- Kusumawida, A., 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Askes dan BPJS terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul, *Tesis*, Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, hal 142-149, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Martilla, J.A. & James, J.C., 1977, *Importance-Performance Analysis*, *Journal of Marketing*, **41**(1), 77-79.
- Nawawi, 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, 44, 100-160, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nugraheni, T.P., 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo, *Tesis*, Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Valarie A.Z. & Leonard L.B., 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, **64**, 12-23.
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, 143-144, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Picket, G. & John J.H., 1995, *Kesehatan Masyarakat: Administrasi dan Praktik*, diterjemahkan oleh Mukti A.G., Edisi Sembilan, 464, EGC, Jakarta.
- Pratiwi L., 2009, Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Eksternal di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedarso Pontianak Menggunakan Metode *SERVQUAL*, *Tesis*, Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Priyono, A., 2007, Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Britama PT BRI Tbk. Regional Bank Pembangunan Daerah DIY, *Tesis*, Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Rudy M.J. & Wansley H.B., 1985, *The Merrrill Lynch Quality Programs in Services Marketing in A Changing Environment*, 7-9, American Marketing Assotiation, Chicago.
- Santoso, S., 2010, *Statistik Parametrik: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, 186, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Saraswati, A., 2010, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Mei-Juni 2010, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sekaran, U., 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, 180-182, Salemba Empat, Jakarta.
- Shi, L. & Singh, D, 2005, *Essentials of the U. S. Health Care System* 27, M. A.: Jones and Barlett Publishers, Sudbury.
- Siregar, C.J.P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*, 8-37, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sophian, J., 2007, *Model Kesetiaan dalam Bisnis*, <http://eprints.ums.ac.id/140/1/pdf>, 29 Maret 2015.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 37-65, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J.M.A, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, 76-78, 233-245, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tiana, R.A., 2013, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Wijaya, T., 2010, *Analisis Multivariat*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Wijono, D., 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, 13-15, Airlangga University Press, Surabaya.
- Zeithaml, V.A., 1988, Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, **52**, 2-11.
- Zeithaml, V.A., Ananthanarayanan P. & Leonard L. B., 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, **64**, 12-23.
- Zeithaml, V.A., Ananthanarayanan P. & Leonard L. B., 1990, *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.