

DAFTAR PUSTAKA

- Blum, H. L. (1974). *Planing for Health, Develpoment and Aplication of Social Changes Theory*. New York: Human Sciences Press.
- Haliman dan Wulandari. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, H. (2009). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1045/2006/MENKES/XI/2006 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia 2015*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jilid Pert). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta; Kanisius.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muninjaya, A, G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (n.d.). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta:57 Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality,. *Journal of Retaling*, 64 No.
- Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: AlfaBeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: AlfaBeta.