

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama.T.Y., 2002, *Pelayanan Farmasi dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI Press, Jakarta.
- Anonim^a, 1998, *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid I*, Jakarta: Depkes RI
- Anonim^a, 1998, *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid III*, Jakarta: Depkes RI
- Anonim^b, 2004, Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Anonim^c, 2006, *Sistem Kesehatan Nasional*. Kanwil. Provinsi. Jateng.
- Anonim^d, 2006, *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Idaman Di Kabupaten Jombang Tahun 2006*. <http://dr-suparyanto.blogspot.com>
- Anonim^e, 2008, *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sungkai Tahun 2008*. <http://puskesmassungkai.wordpress>
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R., 2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, M.E. Sharpe, Inc., New York.
- Djauzi, S.S., 2004, *Komunikasi dan Empati, dalam Hubungan Dokter – Pasien*, Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Gasperz, V., 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Kotler dan Susanto, A.B., 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Naik, Prabhagar, G dan Santasala,SB., 2010, *Service Quality (Servqual) and in Effort on Customer Satisfaction in Retail*, European Jurnal Of Social Science Vol 16.
- Notoatmodjo, S., 2003, *Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi. 3*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2005, *Perilaku Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

- Parasuraman, Z.B., 1988, *Servqual: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 4 (1): 12 – 40.
- Perdana, Aditya Bayu Wira, 2014, *Analisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kefarmasian Di Puskesmas Purwokerto Selatan*, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Jendral Soedirman, Tidak Dipublikasikan.
- Santosa, Rina Endriana, 2014, *Analisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kefarmasian Di Puskesmas Bobotsari Kabupaten Purbalingga*, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Jendral Soedirman, Tidak Dipublikasikan.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Tarsito, Bandung.
- Suparyanto. 2006. *Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Idaman Di Kabupaten Jombang Tahun 2006*. <http://dr-suparyanto.blogspot.com>.
- Suryawati, C. Dharminto dan Shaluhiah,Z., 2006, Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *JMPK 2006:177-184*.
- Tjiptono, F., 2001, *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2005, *Strategi Bisnis Modern*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H., 2000, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijono, D. 1999, *Manajemen Mutu Pelajaran Kesehatan ; Teori, Strategi, dan Aplikasi* , Vol .1 ; Airlangga University Press, Surabaya.
- Wiratno, D.H., 1998, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Instrument*, Wahana, Vol. 1 (No. 1).
- Yamit, Zulian., 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi 1, Cetak 4, Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.