

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Depkes RI, Jakarta, 2004.
2. Depkes RI. *Pedoman Pendataan Data Dasar Puskesmas*. Depkes RI, Jakarta, 2007.
3. Puskesmas Kedungmundu. *Database Puskesmas Kedungmundu*. Puskesmas Kedungmundu, Semarang, 2013.
4. Depkes RI. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Depkes RI, Jakarta, 2006.
5. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
6. Zeithmal, Valerie A. and Mary Jo. Bitner, et.al. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. The Free Press A Division of Mac Millan Inc, New York, 1996.
7. Hafifzzurahman. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Jurnal Kedokteran Indonesia Volume 54, 2004.
8. Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2010.
9. Soejadi. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Kartiga Bina, Jakarta, 1996.
10. Pohan, I. S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2004.
11. Kotler, P., Keller K.L. *Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi 12*. Indeks, Jakarta, 2008.
12. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jilid VI. Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
13. Azwar S. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Edisi 2*. Pustaka Belajar, Jakarta, 2011.
14. Depkes RI. *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Depkes RI, Jakarta, 1998.

15. L.D. Brown et.al. *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries, Quality Assurance project, Center for Human Service*. Bethesda, Maryland, 1992.
16. John, Ovretveit. *Health Service Quality : An Introduction to Quality Method for Health Services, Blackwell Science Ltd*. The University Press, Cambridge, 1994.
17. Avedis Donabedian, M.D., M.P.H. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring, The Definition of Quality and Approches to its Assessment*. Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan, 1980.
18. Syamsuni, H. A. *Ilmu Resep*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2006.
19. Depkes RI. *Modul Training Of Trainer Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Depkes, Jakarta, 2008.
20. Notoatmodjo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). Edisi III*. Rineka Cipta, Jakarta, 2005.
21. Astuti, R. *Metodologi Penelitian. Jilid II*. FK UNIMUS, Semarang, 2012.
22. Notoatmodjo, Soekidjo. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan (Edisi Revisi 2012)*. Rineka Cipta, Jakarta, 2012.
23. Lumenta, Benyamin. *Pelayanan Medis: Citra, Konflik dan Harapan*. Kanisius, Yogyakarta, 1989.
24. Hall Ja, Dorman MC. *Patient Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction with Medical care*. Soc Sci Med, 1990.
25. Khayat K, Salter B. *Patient Satisfaction Surveys as a Market Research Tool for General Practices*. Br J Gen Pract, 1994.
26. Harun. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode Serviqua*. Tesis, Kajian Administrasi Rumah Sakit FKM UI, Depok, 2001.