

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, 2009, Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : EGC.
- Charles Aris Sudarmono, 2008, Analisis Penggunaan Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Nugroho Sleman, *Tesis*, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Jakarta.
- Depkes RI., 2009, Sistem Kesehatan Nasional, Jakarta.
- Harianto, S.2004, Penebusan Resep oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. Departemen Farmasi FMIPA –UI Litbangkes RI, Majalah Ilmu Kefarmasian Vol. 1 no 3.
- Kementerian Kesehatan, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2010, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 340/Menkes/III/2010 tentang klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta : Departement Kesehatan.
- Kountour, 2003, Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, 105, 139, Penerbit PPM, Jakarta 30.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik), Jakarta. PT Salemba Emban Patria.
- Menteri Kesehatan RI No. 983/ MenKes/SK/XI/1992 tentang pedoman organisasi Rumah Sakit Umum Bab IV Pasal 41.
- Ngatimin, M.Rusli, 2000, Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Ujung Pandang.
- Oliver, Richard L, 1999, Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue), 33-44.
- Sabarguna, B. S, 2004, Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 **Tentang** Kesehatan Pasal 1 Ayat 1.
- Undang-Undang RI Nomor 44 tentang Rumah Sakit Tahun 2009.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1438/Menkes/PER/IX/2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran.
- Wijono, Djoko, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol. I, Surabaya, Airlangga, University Press.