

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianti, R. 2013. Analisis Kualitas Produk Sepatu Tomkins pada PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk Bandung. *JDM Unnes*.
- Biel, Alexander L. 1992. How Brand Image Drives Brand Equity. *Journal of Advertising Research*, 6 November/Desember, RC-6-RC-12
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003, *Service Marketing (third ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Brucks, M., Zeithaml, V.A., dan Naylor, G. 2000. Price and Brand Name as Indicators of Quality Dimensions for Consumer Durables. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28: 359–374.
- Departemen Kesehatan. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- DepKes. 2009. *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dobni, D. and Zinkhan, G. M. 1990. In Search of Brand Image: A Foundation Analysis, in Goldberg, M.E., Gorn, G. and Pollay, R.W. *Advances in Consumer Research, Association for Consumer Research, Provo, UT*, pp. 110-19
- Ernawatyingsih, Erni., dkk. 2009. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Berobat pada Penderita Tuberkulosis Paru. *Berita Kedokteran Masyarakat*. Vol. 25 No. 3. <http://berita-kedokteran-masyarakat.org/index.php/BKM/article/view/170> diakses pada tanggal 10 Januari 2014.
- Eriawan, Nurcahya Luis. 2011. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Mobil Merek Honda Jazz (Studi Kasus Pada Pengguna Produk Honda Jazz Di Wilayah Semarang). *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id> diakses pada tanggal 9 Januari 2015.
- Fuchs, V. R. 1998. *Who Shall Live? Health Economics of Health and Health Care*. Prentice Hall.
- Garvin, David A. 1998. *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: The Free Press.
- Gilarso, T. 2003. *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro*. Yogyakarta: Kanisus.

- Heitman, M., Lehmann, D. R., dan Hermann, A. 2007. Choice Goal Attainment and Decision Making. *Journal of Consumer Research*. USA: Emerald Insight.
- Heriyono. 2004. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Penderita Tuberkulosis Paru Melakukan Pemeriksaan Ulang Dahak Pada Akhir Pengobatan Tahap Intensif di Puskesmas Wonosobo 1 Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/6126/> diakses pada tanggal 30 Juni 2015.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hutapea, N. O. 2009. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Kulit dan Kelamin: Sifilis*. Jakarta: Balai Penerbitan FKUI. Ed 4. Hal 84-102.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. 2003. *Marketing for Hospitality & Tourism*. 3th edition. New Jersey: PrenticeHall.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 1 Jilid 8*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 11*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- LeBoeuf, M. 1992. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Mitra Utama
- Lele, M. M. dan Sheth, J. N. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Mitra Utama.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 1999. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit.*
- Mujahidah, Darmawansyah, Amir, Y. 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Konsumen dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Marusu Kab. Maros Tahun 2013. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.* Pg 7.
- Mulyono, B. H., Yoestini, Nugraheni, R., Kamal, M. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi.* Vol. 4, No.2.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Pasuraman. 1990. SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda. *European Journal of Marketing.* pp. 1-36
- Peter, J Paul dan Jerry C Olson. 2000. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2013. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : Januari – Maret 2013.* Surakarta.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2013. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : April – Juni 2013.* Surakarta.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2013. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : Juli – September 2013.* Surakarta.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2013. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : Oktober – Desember 2013.* Surakarta.

- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2014. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : Januari – Maret 2014*. Surakarta.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2014. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : April– Juni 2014*. Surakarta.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2013. *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi Bulan : Juli – September 2013*. Surakarta.
- RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. 2014. *Pedoman Pengorganisasian Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta Tahun 2014*. Surakarta.
- Schiffman, L. G., & Leslie L. K.. 2004. *Consumer Behavior*. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ruditya, Dea Nurma. 2014. Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Penderita Tuberkulosis untuk Memeriksa Dahak Selama Pengobatan (Studi di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Kalikedinding Kota Surabaya). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Widyaswati, Rahmatya. 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word Of Mouth Yang Positif Pada Pelanggan Speedy Di Semarang. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id> diakses pada tanggal 9 Januari 2015.
- Wijaksana, Adi. 1992. Minat Remaja dalam Pemilihan Bidang Karir pada Status Sosial Ekonomi Keluarga Tingkat Atas, Menengah, dan Bawah. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Yulie, A. 2008. Persepsi terhadap Kualitas Produk "Daihatsu Xenia" dengan Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Semarang: Universitas Katolik Soegijaprenata.
- Zelezny, L., Chua, P. dan Alrich, C. 2009. Elaborating on Gender Differences in Environmentalism. *Journal of Social Issue*. Vol.56 No.3, pp 443-57.

- Zeithaml, V. 1988. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. Vol 52, July, p.2 -22
- Zeithaml, Valarie A., Berry Leonard L., and Parasuraman, A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol. 60, pg 31-46.
- Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner. 2003. *Services Marketing: Integrating Costumer Focus Across the Firm, 3rd edition*. Boston: McGraw Hill/Irwin.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J.. 1996. Delivering and Performing Service. *Service Marketing International Ed., Part Five, The McGraw-Hill Companies Inc.*

