

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A, 1995. *Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan*, PT. Mutiara sumber Widya, Jakarta.
- Bimo, Walgito. 2010. *Pengantar Psikolog Umum*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Bustani, Neti M, dkk.(2015). *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara 2015*. Universitas Sam Ratulangi.
(<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456> diakses tanggal 13 Januari 2016)
- Bustani, Neti M, dkk.2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara 2015*.
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456>
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gibson, 1989, *Organisasi Edisi Kelima*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta
- Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC.
- Imbalo, S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Kerkenkes. 2009. *Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Penerapan*, Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Philip Kotler , 1997; *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, Jakarta. Sarana Indonesia
- Pohan,Imbalo.(2007).*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Retnaningsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sabarguna, B. S., 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Satrianegara MF, S.S., 2009, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Solomon, 1999. *The Noni Phenomenon*. Direct Source Publishing, Utah.
- Schiffman, Kanuk.2000. *Cosumer Behavior*. Fifth Edition, Prentice-Hall Inc. New Jersey.
- Sularesti.(2005). *Pemasaran 'internasional Jakarta*. Salemba empat
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia
- Widayatun, T. R. 1999. *Ilmu Prilaku*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- William, G. Nickels. 1996. *Marketing Principles*, Second Edition. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Wirijadinata, Jat Jat. (2009). *Manajemen Kepuasan Pelanggan Atau Masyarakat*.
<http://create.a.Pdf/2009/11/11/manajemen-kepuasan-pelangganatau-masyarakat/>

Wirijadinata, Jat Jat. (2009). *Manajemen Kepuasan Pelanggan Atau Masyarakat*. Diakses 11
November 2009 dari <http://create.a.Pdf/2009/11/11/manajemen-kepuasan-pelangganatau-masyarakat/>

Permenkes. 2009.Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Departemen
*Kesehatan RI. 2004. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta: Keputusan
Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004.*