

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Anonim, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Anonim, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 tanggal 13 Juni 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mengapa Pelayanan Publik, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Editor Agus Dwiyanto, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- _____, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media.
- Gibson, dkk, 1999, *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur dan Proses*, Terjemahan Djoerban Wahid, Erlangga, Jakarta.
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2004. *Qualitative Data Analysis. A Sourcebook of New Methods*. Sage Publication Beverly Hills London New Delhi.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Methodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir H.A.S. 2005,. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Poerwodarminta, W.J.S. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Putra, Fadillah & Saiful Arif, 2000. *Kapitalisme Birokrasi*. LkiS, Yogyakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sinambela, Litjan Potlak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

Sutopo dan Adi Suryanto, 2004, *Pelayanan Prima*, Lembaga Publik Negara RI, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2006. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: ANDI