

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, D., Adliani, N., dan Sukrasno, S. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*. **2 (1)**.
- Almsalam, S. 2014. The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*. **3 (8)**, 79-84.
- Arab, M., *et. al.* 2012. The effect of service quality on patient loyalty: a study of private hospitals in Tehran, Iran. *Iranian Journal Public Health*. **41 (9)**, 71-77.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Badriyah, L. 2022. *Strategi Pemasaran Direct Selling dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jember Balung*. Disertasi Doktor. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Bahem, N. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma*. Disertasi Doktor. UIN Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Chandra, T.; Chandra, S.; Hafni, L. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH. 233 halaman.
- Chusna, N.; Fetriana, T.; Adawiyah, R. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*. **1 (2)**, 89-92.
- Cylviana, N. 2021. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Desa Banjardawa Kabupaten Pemalang*. Disertasi Doktor. Universitas Pekalongan. Pekalongan.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Peraturan Pemerintah RI Nomor: 51/2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Driharsari, F. A. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Panjerejo Kabupaten Tulungagung*. Disertasi Doktor. Universitas Muhammadiyah. Malang.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 362 halaman.
- Firmansyah, Anang; Fatihudin Didin. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Surabaya: Deepublish. 274 halaman.
- Hasan. 2006. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim. Semarang.

- Helni, H. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi*. **17 (2)**, 43493.
- Husain, N. 2017. *Gambaran Umum Pengelolaan Obat di Gudang Farmasi RS Syekh Yusuf Gowa Tahun 2017*. Skripsi Sarjana. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin. Makassar.
- Irene, D.S. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip; Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_, 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*, diterjemahan oleh Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- \_\_\_\_\_, 2019. *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, N. I. 2021. *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin*. Disertasi Doktor. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika. Kalimantan Tengah.
- Lupioyadi; Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muthmainnah, A, et. al. 2023. The Influence of Price and Product Quality on Customer Satisfaction with Purchase Decision As Mediation Variable In Somethinc Serum Skincare Products In Indonesia. *Jurnal Ekonomi*. **12 (04)**, 1925-1938.
- Notoatmodjo . 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication Fot Future. *Research Journal of Marketing*. Volume 49.
- Parasuraman; Valarie A. Zeithaml; Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. **64 (1)**, 12-37.
- \_\_\_\_\_, 1985. Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future. *Research. Jurnal Marketing*, Vol 49, 41-50.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 73/2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 9/2017 Tentang Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pratiwi, M. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Palembang*. Disertasi

Doktor. UIN Raden Fatah. Palembang.

- Puni, A; Okoe, A; Damnyag, J. B. 2014. A gap analysis of customer perceptions and expectation of service quality amongst mobile telephony companies in Ghana. *Journal of Management and Strategy*. **5 (3)**, 60.
- Qomariyah, N. 2021. *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat tanpa resep di Apotek Landungsari Farma*. Disertasi Doktor. UIN Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Ramdan, M . 2008. “Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen”. Tersedia <http://asep-m-ramdan.blogspot.com> (18 oktober 2008)
- Risma; Zakiyah; Jamaludin. 2023. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Tegar Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. **2 (4)**, 1586-1597.
- Sangadji, E.M; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Sastroasmoro, S. 2008. *Pemilihan Subyek Penelitian. Edisi Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: CV Agung Seto.
- Siregar; Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 344 halaman.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi ke-3*. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, A. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar*. Skripsi Sarjana. Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Zaenal, Mukarom; Muhibudin, Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik (cet. 2)*. Bandung: Pustaka Setia.