

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D., Dirga, D., Adliani, N., & Sukrasno, S. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1).
- Amira, C., R. Lubis dan Hafasnuddin, (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampaknya Pada Kinerja Organisasi Pada PT. Lafarge Cement Indonesia (LCI) Aceh Besar*. *Jurnal Manajemen*, vol. 4, No. 1, hal. 201-210. ISSN: 2302-0199.
- Anisah, Z., Moeslich, H., dan Didik, S. 2010. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Wilayah Purwokerto. *Jurnal Farmasi Indonesia*. Volume 7, No. 1.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badriya, L. (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng Kota Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
- Bandu, Sulastri, Rumapea, Patar, & Kolondam, Helly. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(55)
- Dysyandi, W., Sumaryono, W., Widyastuti, S., & Lesmana, H. (2019). Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 3(1), 1–8.
- Fitria, Nita. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : Salemba Medika.
- Handayani 2020, *Metodologi penelitian sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika
- Hartini, Y. S., dan Sulasmono, 2007, *Apotek: Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan*

- Permenkes tentang Apotek Rakyat*, Penerbit Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Katler cit Pasuraman, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi Revisi, 4-7, Practice-Hall Inc., New Jersey
- Lupiyoadi, 2001. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Megasari, Elly. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri*. Java Health Journal, 4(2).
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Megasari, Elly. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri*. Java Health Journal, 4(2).
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Nikmatuzaroh, R. E. (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. FKIK UMY.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nufus, Izzatun, Prabandari, Sari, & Santoso, Joko. (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten*. DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama
- Rakhmawati, Elly, & Bismantara, Lintang. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri*. Java Health Journal, 7(1)

- Ruditya A. N. dan Chalidyanto, D. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 2, No. 2.
- Ramadona, A. 2011. *Pengaruh Konseling Obat Terhadap Kepatuhan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Poliklinik Khusus Rumah Sakit Umum Puast DR, M., Padang: Universitas Padang*
- Sari, N. A. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat*. Tegal
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Skurniasih, R. 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Instalasi Farmasi RS.A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*.
- Suliyanto (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sujono, R., & Sabiti, F. B. (2020). Pandangan Konsumen Ibu PKK di Semarang terhadap Kehadiran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 43–50.
- Sunyoto, H. (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Liberty.
- Sulistya, Y. A., Pramestutie H. R., dan Sidharta, B. 2017. Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharmaceutical Journal Indonesia*. Volume 3, No. 1.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, F. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.