

DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes RI, 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Permenkes RI nomor 9 tahun 2017 tentang apotek
- Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian
- Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1980 Tentang. perubahan atas peraturan pemerintah nomor 26 tahun 1965. tentang apotik
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. Griffin, J. 2005.
- Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*”. Jakarta : Erlangga.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta
- Sugiono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.