

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Agung T. W. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar*. Skripsi. Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Akhmad, A. D., & Adliani, N. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1), 86-98.
- Amirin, T. 2011. *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga
- Anief, M. 2000. *Manajemen Pemasaran di Bidang Farmasi*. Cetakan I. 1-82.
- Aryani, F, dkk. 2015. Evaluasi Mutu Pelayanan Kategori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Salah Satu Puskesmas di Kecamatan Tampan Pekanbaru. *Prosiding seminar dan workshop "Perkembangan Terkini Sains Farmasi"*. Jurnal. 6-7 November 2015. Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi.
- Bandu, M Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN rayon Makassar Barat*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Hasanuddin.
- Budiman, A. 2014. *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Tentang Kategori Umur. Jakarta cit Amin, M.A., & Juniati, D. 2017. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi. *Jurnal Ilmiah Matematika*. Vol. 2, No. 6, hlm 1-10.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang *Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dianita, P.S. dan Latifah, E. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan

- Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*. Volume 3, No 2.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Faris Mukmin, dkk. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akutansi (JEBA)*, Vol.21, No.3 Tahun 2019.
- Fuaddah, A.T. 2015. Description of Self-Medication Behavior in Community of Subdistrict Purbalingga, District Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 3, No 1.
- Handayani RS, Raharni, Gitawati R. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*. Makara Kesehatan. Vol.13, No. 1.
- Hartono. 2003. *Manajemen Apotek*. Depot Informasi Obat. Jakarta Barat.
- Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. Mendalo Jambi.
- Jannah, Raudhatul. 2016. *Profil Keterlaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Di Apotek: Studi Kasus Pada Apotek Kimia Farma No 27. Medan*. Medan: USU press.
- Keban, S., A., Purnomo, L., B., Mustofa. 2013. Evaluasi Hasil Edukasi Farmasis Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Vol.11, No.1, Hal:45-52.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Krowinski. 1996. *Journal of Health Care Marketing*. ISSN:0737-3252 Vol 7. Iss:1.
- Kusumawida, A. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Askes dan BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Tesis. Yogyakarta:

Magister Manajemen Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada. Halaman 33.

- Mayang, F.S dan Supriyanto. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services In Global Pharmacy. Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*. Vol 1, No. 2.
- Muharni, S., Fina, A., dan Maysharah, M. 2015. Gambaran Tenaga Kefarmasian dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. Vol.2, No.1, hlm: 47-53.
- Nadaa, Z. 2017. Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Narada*. Vol 4, No. 3.
- Nathalia, D. D., Hasan, D. dan Aritonang, MGS. 2017. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Perbandingan Antara Sistem TMH Dengan Sistem Mandiri Inhealth. *Jurnal Media Farmasi*. Vol 14, No. 1.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Nursalam. 2003. *Proses Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: Salemba.
- Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. 2014. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*.2(2):31.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 Tahun 2017. *Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Terapan*. Jakarta: EGC. Halaman 73.

- Prabandari, S. 2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal*. Tegal
- Puspasari, H., Harida, S., dan Fitriyani, D. 2018. Tingkat Pengetahuan Tentang DAGUSIBU Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains*. Vol 3, No. 1.
- Puspita S. Elmiawati L. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Yogyakarta.
- Purwadi, S. 2000. *Penelitian Tindakan Kelas*. Semarang: UNNES.
- Riniyastuti, K., Rimawati, E., dan Setijaningsih, R.A. 2013. Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan di TPPRJ RSUD RA Kartini Jepara Tahun 2013. *Skripsi*. Universitas Dian Nuswantoro: Semarang.
- Sari, R. P. dan Mardhiyah. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang. Diploma Thesis. Malang: Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Adiministrasi* Cetakan ke-20. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Stevani, H., Putri, A.N., & Side, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru. *Media Farmasi*.14(1).
- Tjiptono, F. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, S.A dan Cholisoh Z. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*. 14(2).

- Wibowo, A.T. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. Publikasi Ilmiah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Yuniarti, S.D. 2008. *Analisis Pelaku Pembelian Obat di Apotek dan Aplikasinya Terhadap Bauran Pemasaran Apotek Citra Graha Medika*