

## DAFTAR PUSTAKA

1. UU RI 36 tahun 2014. Undang-undang republik indonesia nomor 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan.2014;(1).
2. Irnawati ND. Analisa kepuasan pelanggan terhadap kelayakan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr Cipto Mangunkusumo kencana Jakarta. 2019;4(2):53–45.
3. Bertawati. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di kecamatan Adiwerna Kota Tegal. 2013;(2) 9–1.
4. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo J Pharm. 2018;1(1):22–6.
5. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan rahmat tuhan yang maha esa menteri kesehatan republik indonesia, menimbang. 2016;9(2):118–31.
6. Daulay M. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. 2015.
7. Sumartini CL,Tias AFD. Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. J E-Bis. 2019;3(2):111–8.
8. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun 2017 tentang apotek. 2017;36–1.
9. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan rahmat tuhan yang maha esa. 2014;85(1):2079–1.
10. Rosmania AF, Stefanus S. Analisis pengelolaan obat sebagai dasar pengendalian *safety stock* pada *stagnant* dan *stockout* obat. 2015;53(9):1689–99.
11. Febreani SH, Chalidyanto D. Pengelolaan sediaan obat pada logistik farmasi rumah sakit umum tipe B di Jawa Timur. J Adm kesehatan Indonesia. 2016;4(2):136.
12. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. 2014.

13. Maulana. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi niatu*. 2019;44–37.
14. Tjiptono F. *Consumers' Satisfaction Indicators*. Jakarta Binarupa Aksara; 2010.
15. Rahmat I. Analisis pengaruh faktor budaya, sosial dan psikologis terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa. 2013.
16. Zainuddin M. Metodologi penelitian kefarmasian dan kesehatan. Surabaya: pusat penerbitan dan percetakan Unair, 2011; 45- 37.
17. Sugiyono. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.; 2013.
18. Sujarweni VW. Metode penelitian: lengkap praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2014.
19. Arikunto S. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek Revisi V. Jakarta: Renika Cipta.; 2006.
20. Tjiptono F. Strategi bisnis pemasaran. Yogyakarta: Andi.; 2008.
21. Yola M, Budianto D. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *J optimasi Sist Ind*. 2013;12(1):309–301.
22. Sugiyono. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2010.
23. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.
24. Astuti FW, Riadi S, Kholil M. Analisis kepuasan pelanggan di PT. X dengan metode *Service Quality*. *J Integr Sist Inf*. 2015;2 (1) (Jakarta):37–28.
25. Paramitasari N. Analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *servqual* di bagian penerimaan mahasiswa baru institut informatika dan bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *J Manaj magister*. 2016;02(01):94–83.

26. Jiwantara K, Sutrisno A, Neyland JSC. Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa Indonesia praktis di balai bahasa Provinsi Sulawesi Utara. 2012;(4) 4–3.
27. Mumu AP, Lolo AW, Jayanto I. Analisis kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di apotek kimia farma 396 tuminting Kota Manado. 2020;9:302–9.
28. Rahesa. Faktor-faktor mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek. Pap Knowl Towar a Media Hist Doc. 2014;7–1.
29. Dianita SP, Latifah E. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. J Farm Sains dan Prakt. 2017;3(2):23–19.
30. Helni. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di Kota Jambi. J peneliti Univ Jambi Seri Hum. 2015;7(2):8–1.
31. Ihsan S, Rezkya P, Akib IN. Evaluasi mutu pelayanan di apotek komunitas kota Kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian. J Farm dan Ilmu Kefarmasian Indones. 2014;1(2):35–30.
32. Anas Y, Djatmiko M, Nourwaqiana A. Penilaian konsumen terhadap peran apotek sebagai tempat pelayanan informasi obat di kabupaten Kudus. J Ilmu Farm Farm Klin. 2014;11(1):17–7.
33. Novita ES. Analisis pengaruh fasilitas Kualitas Pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Apotek K-24 Bondowoso *The Effect of Facilities , Service Quality , and Completeness of the Product*. e-Journal Ekon Bisnis dan Akunt. 2017; 10–1.