

DAFTAR PUSTAKA

1. Menkes RI. Keputusan menteri kesehatan no. 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2004, p. 1–12.
2. Sari FM, Suprianto. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek global medan. *J Dunia Farm*. 2017;1(3):91–100.
3. Rachmadani AA, Sampurno, Purnomo A. Peran ikatan apoteker indonesia (IAI) dalam upaya pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek di daerah istimewa yogyakarta. *J Mnajemen dan Pelayanan Farm*. 2011;1(2):103–10.
4. Abdullah NA, Andrajati R, Supardi S. Pengetahuan, sikap dan kebutuhan pengunjung apotek terhadap informasi obat di kota depok. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2010;13(4):344–52.
5. Yulyuswarni. Profil pelayanan informasi obat terhadap pasien dengan resep antibiotik di apotek kota bandar lampung. *J Anal Kesehat*. 2017;6(1):590–4.
6. Lubis AS, Andayani NR. Pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan PT. sucofindo batam. *J Appl Bus Adm*. 2017;1(2):86–97.
7. Aulia AR, Yulianti AL. Pengaruh *city branding* “*a land of harmony*” terhadap minat berkunjung dan keputusan berkunjung ke puncak, kabupaten bogor. *J Ilm MEA (Manajemen, Ekon Akuntansi)*. 2019;3(3):67–75.
8. Wowor MC. Tingkat kepuasan konsumen *klappertaart* di kartini *cake and bakery* manado. *J Manaj Bisnis*. 2015;6(9):1–19.
9. Mas’ud. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek kimia farma jakarta menggunakan model *servqual* (studi kasus pada tiga

- apotek). *J Maj Ilmu Kefarmasian*. 2009;6(2):56–74.
10. Nawawi MT, Purwanto. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT bank BNI 46 kantor cabang pembantu di universitas tarumanagara jakarta. *Conf Manag Behav Stud*. 2018;108–18.
 11. Menkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia no 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2016;1-29.
 12. Depkes RI. Keputusan menteri kesehatan nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas peraturan menteri kesehatan nomor 922/Menkes/Per /X/1993 tentang ketentuan dan pemberian ijin apotek. 2002.
 13. Presiden RI. Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian. 2009;1–41.
 14. Kemenkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun 2017 tentang apotek. 2017;1–36.
 15. Menkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2014;1–33.
 16. Daga R. Citra , kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Makassar: Global RCI; 2017.
 17. Satibi, Rokhman MR, Aditama H. Manajemen apotek. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2016.
 18. Supranto J. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
 19. Kartikasari D, Arifin Z, Hidayat K. Pengaruh perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian (penelitian pada mahasiswa administrasi bisnis angkatan 2012/2013 fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya yang

- mengonsumsi produk mie instan merek indomie). *J Adm Bisnis*. 2013;3(2):1–8.
20. Subianto T. Studi tentang perilaku konsumen beserta implikasinya terhadap keputusan pembelian. *J Ekon Mod*. 2007;3(3):165–82.
 21. Yuliati LN, Anzola Y. Tingkat kepuasan konsumen terhadap tanggapan perusahaan pasca tindakan komplain melalui media cetak. *Jur Ilm Kel dan Kons*. 2009;2(2):186–92.
 22. Nuryani ARP, Santoso I, Deoranto P. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode *servqual* (studi kasus di *ria djenaka coffe house & resto*, malang). *J Manaj Bisnis*. 2014;1(1):1–8.
 23. Widianingrum D. Pengaruh metode pembelajaran *active learning tipe quiz team* pada pelajaran pendidikan kewarganegaraan terhadap motivasi dan prestasi belajar siswa kelas VII SMP negeri 1 turi tahun pelajaran 2013/2014 (skripsi). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta; 2014.
 24. Bahem N. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di apotek nur farma (skripsi). Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim; 2017.
 25. Pratama L, Hubeis AVS, Pandjaitan NH. Analisis tingkat kepuasan anggota dan strategi pengembangan koperasi (studi kasus koperasi kredit sehati jakarta). *J Manaj IKM*. 2017;12(1):104–15.
 26. Wahyudi R. Uji validitas dan reliabilitas dengan pendekatan konsistensi internal kuesioner pembukaan program studi statistika fmipa universitas bengkulu. *J Ilm Kependidikan*. 2017;1(1):1–22.
 27. Jienardy C. Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *J Manaj dan Start-Up Bisnis*. 2017;1(6):703–10.

28. Harianja DD, Rahmawati R, Mukid MA. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan universitas diponegoro. *J Gaussian*. 2015;4(4):775–84.
29. Mulyatiningsih E. Riset terapan bidang pendidikan dan teknik. Yogyakarta: UNY Press; 2011.
30. Widodo SM, Sutopo J. Metode *customer satisfaction index* (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce* model *business to customer*. *J Inform Upgris*. 2018;4(1):38–45.
31. Gunawan A, Sunardi H. Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt gesit nusa tangguh. *J Ilm Manaj Bisnis Ukrida*. 2016;16(1):1–12.
32. Yusup F. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *J Tarb J Ilm Kependidikan*. 2018;7(1):17–23.
33. Nohfa R, Zahra RR. Pengaruh *celebrity endorser* hamidah rachmayanti terhadap keputusan pembelian produk *online shop* mayoufit di kota bandung. *J Lontar*. 2018;6(1):43–57.
34. Nurhayati P, Fahrudin A, Romadhani D. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan rumah makan pemancingan lumintu 1001. *JEkon Perikan*. 2007;7(2):1–14.
35. Rizqi AWM. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas sisir kota batu (skripsi). Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim; 2020.
36. Kontrius YK. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek wae laku ruteng kabupaten manggarai (skripsi). Kupang: Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang; 2018.
37. Halim S. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskesmas teladan kota medan (karya tulis ilmiah). Medan: Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan ; 2019.

38. Trio A. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek atiq farma (karya tulis ilmiah). Tegal: Politeknik Harapan Bersama;2020.
39. Sukamto H. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan rsup dr.wahidin sudirhusodo kota makassar (skripsi). Makassar: UIN Allaudin Makassar; 2017.
40. Sendy AMU. Analisis tingkat kepuasaan pasien rawat jalan RSIA NUN. J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo. 2018;4(1):14–23.