

## DAFTAR PUSTAKA

1. Akhmad AD, Dirga, Mukaromah S, Adliani S. Tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *J Pharmacia*. 2019;24-30.
2. Bertawati. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *J Ilmiah Universitas Surabaya*. 2013;(2):26.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. kementerian kesehatan republik indonesia. 2016;118-31.
4. Wulandari A. Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar (Skripsi). Makassar: Universitas Hasanuddin; 2018.
5. Sukanto H. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar (Skripsi). Makassar: Uin Alauddin; 2017.
6. Wulandari WT. Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan obat di Apotek Kelurahan Wonokarto Kabupaten Wonogiri (Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah; 2018.
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun 2017 tentang apotek. 2017;1-36.
8. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 35 tahun 2014;85.
9. Yaqin AA. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Dr. Koema Kabupaten Tuban. Univ Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (Skripsi). Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim; 2017;1-155.
10. Widayati KD, Yuliantari K. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RSUD Xyz. *J Ilm Medicam*. 2020;220-7.
11. Herjunianto DA. Pengaruh waktu tunggu terhadap *wait satisfaction* pasien di instalasi rawat jalan RSAL Dr. Ramelan. *J Aplikasi Manajemen*. 2014;12.
12. Khairuzzaman QM. Relevansi dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi pengunjung museum di Taman Mini Indonesia Indah. *J Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 2016; 64-75.
13. Asbar Y, Saptari MA. Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *pieces*. *J Visioner dan Strategis*. 2017;39-47.

14. Atika P. Analisis kepuasan konsumen dilihat dari kualitas pelayanan penginapan Wisma Bhayangkara Tawangmangu (Skripsi). Surakarta: Universitas Sebelas Maret; 2011.
15. Nuriyani ARP, Santoso I, Deoranto P. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode *servqual*. J Teknologi Industri Pertanian. 2014;1-8.
16. Jiwantara K, Sutrisno A, Neyland J. Penerapan metode *servqual* untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. J Sistem Informatika. 2012;29-35.
17. Suwandi E, Imansyah. Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala *linkert* pada layanan *speedy* yang bermigrasi ke indihome. J Teknologi informatika. 2018;11.
18. Utomo S. Analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. X dengan menggunakan metode *servqual* (Skripsi). Depok: Universitas Indonesia; 2010.
19. Ismail FF, Sudarmadi D. Pengaruh sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan PT. Beton Elemen Persada. J Akuntansi, Audit dan Sist Inf Akunt. 2019;1-13.
20. Afif AF. Analisis pengukuran tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia; 2017.
21. Darma S, Widiawati P. Analisis *user satisfaction* terhadap *website* telkomsel pada telkomsel regional (Skripsi). Palembang: Sekolah Tinggi Informatika; 2018.
22. Patarianto P. Analisa kualitas layanan terhadap keputusan nasabah di PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Cabang Sidoarjo Gedangan. J Maksipreneur. 2015;28-37.
23. Mahendra I. Analisa penerima pengguna sistem informasi koperasi pada Koperasi Karyawan Budi Setia Jakarta dengan *technology acceptance* model. Jakarta: J Pilar Nusa. 2015;70-80.
24. Sidik FM. Analisis strategi pemasaran terhadap tingkat penjualan ditinjau dari etika bisnis islam (Skripsi). Lampung: Universitas Islam Raden Intan; 2018.
25. Arifin RYP, Christantyawati N. Pengaruh komunikasi interpersonal pelayanan *external debt collector* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Clipa Finance Indonesia cabang Surabaya: J Kom Global. 2017;102-16.