

DAFTAR PUSTAKA

1. Mayefis D, Halim A, Rahim R. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek x kota padang (Effect of drug information service quality patient satisfaction city pharmacy x padang). 2015;13(2):201–4.
2. Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap. J Farm Malahayati. 2019;2:86–98.
3. Putri DR. Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan, & loyalitas konsumen apotek. Indones J Heal Sci. 2017;1(1):23.
4. Arsanam P. The relationship between service quality and customer satisfaction of pharmacy departments in public hospitals. Int J Innov Manag Technol. 2014;5(4).
5. Yuniar Y, Handayani RS. Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. J Kefarmasian Indonesia. 2016;6(1):39–48.
6. Kemenkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2016.
7. Kemenkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun 2017 tentang apotek. 2017;1–36.
8. Nugroho. Profil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kimia farma ibnu sina gresik. Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik; 2020.

9. Ilmi F. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek buring farma kota malang. Akad farm putra Indonesia Malang; 2017.
10. Astuti SP. Praktek kerja profesi apoteker di apotek kimia farma Bogor. Depok. Universitas Indonesia; 2016.
11. Ashbrook PC. Standard operating procedures. J Chem Heal Saf. 2014;21(5):29.
12. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: Alfabet; 2016. 81–85 p.
13. Prananda Y, Lucitasari DR, Abdul Khannan MS. Penerapan metode service quality (Servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. J Teknik industri. 2019;12(1):1-11.
14. Yuvina TM, Herry UW, Latuperissa R. Analysis of service quality using servqual method and importance performance analysis (IPA) in population department, Tomohon City. Int J Comput Appl. 2013;70(19):23– 30.
15. Suhendra A, Prasetyanto D. Kajian tingkat kepuasan pengguna trans metro bandung koridor 2 menggunakan pendekatan importance-performance analysis. J Online Inst Teknol Nas. 2016;2(2):59–70.
16. Statitik BP. Analisis survei kebutuhan data 2011. Badan Pusat Statistik. 2011. 112 p.
17. Vinda KP. Level of costumer satisfaction care at pharmacy “x” in districts sukun malang city. J Chem Inf Model. 2019;53(9):1689–99.
18. Widi R. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi. Stomatognatic. 2011;8(1):27–34.
19. Haryanta A. Kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit ewa

pangalila surabaya. Kediri. Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata; 2020

20. Purnama A, Sailah I. Peningkatan Tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jurnal berkualitas melalui metode servqual. *J Manaj.* 2017;21(3):418.
21. Hidayat, Aziz A. *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Healt Books Publishing; 2021.
22. Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar; 2010
23. Harianja, Dedy D. Rita R. Abdul M. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *J Statistik.* 2015;4(4).775-784.
24. Sukendar, Endar. Analisis Penyebab Ketidakpuasan Konsumen Apotek Sanjaya. Bandung STIE STEMBI Bandung; 2019.