

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Kesehatan RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2014.
2. Hdw Hartono. Manajemen apotek. Medan: Direktorat Jebdral Pengawasan Obat dan Makanan; 1987; p. 251.
3. Hazfiarini A. Indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan Rumah Sakit mata masyarakat Jawa Timur. *J Adm Kesehat Indones.* 2016;4(12):77–85.
4. Wijono D. Manajemen mutu pelayanan kesehatan : teori, strategi dan aplikasi Volume 2. Surabaya: Airlangga University Press; 2000; p. 136–1372.
5. Narendra MP, Skarayadi O, Duda M, Adirestuti P. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika J Ilm Farm.* 2017;5(1):31–7.
6. Menteri Kesehatan RI. Keputusan menteri kesehatan republik indonesia no.1027/menkes/sk/ix/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2004.
7. Peraturan Pemerintah RI. Peraturan pemerintah republik indonesia no. 9 tahun 2017 tentang apotek pasal 1. 2017.
8. Pemerintah Republik Indonesia. Peraturan pemerintah republik indonesia no.51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian. 2009.
9. Menteri Kesehatan RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. 2016.

10. Kotler P, Lane K. Manajemen pemasaran Jilid 1. Edisi Ke-13. Terjemahan Bob Sabran. MM. Jakarta: Erlangga. 2009.
11. Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail.* 1988;64(1):12–40.
12. N A Susanto. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Buring Farma Malang (skripsi). Malang: Akfar Putra Indonesia; 2017.
13. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: Alfabet; 2016. p. 81–85.
14. Yuniar Y, Handayani RS. Kepuasan pasien peserta program JKN terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *J Kefarmasian Indones.* 2016;6(1):39–48.
15. Prananda Y, Lucitasari DR, Abdul Khannan MS. Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *J Ilm Kesehatan.* 2019;12(1):1.
16. Taluke D, Lakat RSM, Sembel A. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan diagram kartesius di kecamatan Halmahera Barat. *J Ilm Kesehatan.* 2019;6(2):531–40.
17. Suhermi S, Beda Ama PG, Ramun V, Djaali NA. Metode diagram kartesius untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan makanan di Rumah Sakit X. *J Ilm Kesehatan.* 2019;11(2):161–8.
18. Sugiyono. Metode penelitian administrasi. Bandung: Alfabeta; 2007.
19. Anggraeny V, Hufron M, Slamet AR. Pengaruh discount dan elemen-elemen store atmosphere terhadap impulse buying. *J Ris Manaj.* 2017 :124–35.

20. Janti S. Makalah dipresentasikan pada: AMIK BSI 2014. Prosiding seminar nasional aplikasi sains & teknologi (SNAST). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan SI/TI dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen: 2014 15 Nov, Yogyakarta, Indonesia, 2014, hal. 155-160.
21. Novaryatiin S, Ard hany SD, Aliyah S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm.* 2018;1(1):22–6.
22. Purnama A, Sailah I. Peningkatan kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan berkualitas melalui metode servqual. *J Manaj.* 2017;21(3):418.
23. Oroh M. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang internarsud Noongan. *J Ilmu Keperawatan.* 2018; 133-142
24. Rizal A, Jalpi A. Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien puskesmas kota Banjarmasin. *J Sains Dan Teknol.* 2018;4(1):1–6.
25. Ismail A. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di Apotek wilayah Samata. *J Fik Uinam.* 2018;6(2):59–64.
26. Utari W. Pengaruh kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan. *J Neo-Bis.* 2014;8(1).
27. Utama A. Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *J Ilm Kesehat.* 2003;1(2):1–15.

28. Mayefis D, Halim A, Rahim R. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek X kota Padang. *J Ilm Farm.* 2015;13(2):201–4.
29. Prasadriani CRP. Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban. *J Ilm Farm.* 2019; 3(2): 99-107.