

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta; 3-4, 9, UI, Press..
- Apotek Satu Tunggal Farma. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Resep*. Gresik : Apotek Satu Tunggal Farma. 2008.
- Budiaji, W. 2013. Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert, Banten : Dosen Fakultas Pertanian, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Pakupatan Serang. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, Vol. 2 No 2 Hal :127-133.
- Depkes RI, 2007. *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*, Depkes RI, Jakarta; Dirjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
- Depkes, RI. 2009. *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005-2025*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Kotler Philip, 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler Philip, Keller L.K., 2016. *Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama, Edisi Bahasa Indonesia*, PT Indeks Jakarta.
- Matagiwa, P. 2010. Analisis Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Dan Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Obat Paten/Bermerk Pada Apotek Wahana – Bekasi. *Skripsi*. Program Sarjana Alih Jenis Manajemen, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Menkes, RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta.

- Menkes, RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta.
- Menkes, RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*, Jakarta.
- Nasto, K. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Optima Di Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Peter, J. Paul. 2007. *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terj. Damos Sihombing dan Peter Remy. Jakarta: Erlangga
- Pratiwi, 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Republik Indonesia, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Lembaga Negara RI Tahun 2009, No. 124. Jakarta : Sekretariat Negara RI.
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Solomon, 2011. *Consumer Behavior (Buying, Having, and Being)*. New Jersey: Person
- Sugiono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiono, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta

- Sujarweni & Endrayanto, 2013. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukamto, H. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, UIN Alauddin Makassar.
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta; Rineka Cipta
- Surahman, E., Husein, I, 2011. *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*, Widya Padjadjaran, Bandung.
- Tjiptono, 2011. *Service Quality and Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta; Penerbit Andi
- Utami, V. S. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Surabaya Selatan. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Surabaya.