

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmisi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogadenta, Aryo. 2012. *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Jogjakarta: D-MEDIKA.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1980. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1980 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1965 tentang Apotik*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Hafizurrachman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia, Volume 54, Nomor 7, 283-288.
- Haksama, S., Yunevy Eka, F.T. 2013. *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. Surabaya: Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Vol. 1 No. 1, Januari-Maret, pp: 9-10.
- Handayani, R.S., Rahani & Retno, G. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia*. Jakarta: Makara Kesehatan.
- Hartini, Y. S., Sulasmono. 2010. *Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Sleman, Artikel Teknologi Kefarmasian*, <http://www.ikatanapotekerindonesia.netnet/artikel/pharmaupdate/pharmaceutical-teknologi>. diakses pada 28 Desember 2019.
- Kementerian Kesehatan RI. 2002. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1332/MENKES/SK/X/2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor. 922/MENKES/PER/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik*, Jakarta.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 573/MENKES/SK/VI/2008 Tentang Standar Profesi Asisten Apoteker*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Kotler, K. 2009. *Manajemen Pemasaran 1 Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lumenta, Benjamin. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Naik, C.N Khrisna, Gantasala, Bhargavi & Prabhakar, Gantasala V. 2010. Service Quality (Servqual) and Its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*. Volume 16 No 2, 231-243.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan (edisi 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktavia, A, Suswitarosa & Anwar, A. 2012. Analisis kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen*. Jambi: Universitas Jambi.
- Parasuraman, Z. A., Vaerie, A. & Berry. 2009. Reassessment of Expectation as a Comparion Standart in Measuring Service Quality: Implication for Future Research. *Jurnal of Marketing*. Vol.58, pp, 111 – 114.
- Pohan. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan, 144-154*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rantucci, J.S. 2007. *Pharmacist Talking with Patient : A Guide to Patient Counseling*. Canada: British Columbia.

- Resmisari, R. 2008. *Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 07.
- Tjiptoherijanto, P. 1994. *Ekonomi kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Walgito, Bimo. 2006. *Psikologi Kelompok*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, Agung Tri. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Publikasi Ilmiah*. Program Studi Farmasi. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.