

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atta, N.S. 2016. Kekuatan Pembuktian Rekam Medis Konvensional dan Elektronik, Magister Hukum Kesehatan. *Jurnal hukum Kesehatan*. Vol.02, No.2.
- Bungin, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana: Jakarta.
- Cooper, D.R. dan Emory, C.W. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 5, Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta.
- Diarti, P., Sylviaña, D., dan Prihwanto B. 2014. Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Konsumen Di Kecamatan Sumber Sari Jember. *Skripsi*: Fakultas Farmasi. Universitas Jember. Jember.
- Handayani, R.S., Raharni, dan Gitawati, R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Makara Kesehatan*, 13:1, 22-26.
- Hartono, J. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Hasan. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi aksara.
- Ikasari, N.H. 2008. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pemberian Informasi Obat Antara Apotek di Kecamatan Kartasura Sukoharjo dengan Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Koentjaraningrat. 1991. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. Edisi kedua belas. Jakarta: PT.Gelora Aksara Pratama.
- Kotler dan Amstrong. 2011. *Marketing an Introduction*". 10th Edition Indonesia: Perason.

- Maharani, K. 2018. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Kimia Farma GMK. *Laporan Tugas Akhir*. Prodi Farmasi. STIKES Delima Persada Gresik. Gresik.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Martul, S. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta.
- Moore, A.D., Hamilton, J.B., Knafl, G.J., Godley, P.A., Carpenter, W.R., Bensen, J.T., Mohler, J.L. dan Mishel, M. 2013. The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina-Louisiana Prostate Cancer Project. *Journal of The National Medical Association*, 105:1, 59-68.
- Nawawi, H. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, Z. A., Valerie, A. dan Berry, L. 2009. Reassessment of expectation as a comparison standart in measuring service quality: Implication for future Research. *Jurnal of marketing*. Vol.58, pp, 111- 14.
- Portney, L.G., dan Watkins, M.P. 2000. *Foundations of clinical research: Applications to practice* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Health
- Purba, A.V., Soleha, M., dan Sari, I.D., 2007. Error In Drugs Service (Medication Error) And Prevention Efforts. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol. 10 No.Pp; 31-36.
- Rahman, D. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi Obat dengan Resep Oleh tenaga Farmasi di Instalasi

- farmasi RSI PKU Muhammadiyah. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Palangkaraya.
- Resihono dan Legowo, D. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Jurnal Politek Nosain*. Vol.X.
- Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus : Universitas Muria Kudus.
- Saleh, M.A. 2010. Public service Communication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik. *Disertasi*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Malang. Malang.
- Satibi., Sutriatmoko., dan Puspandari, D.A. 2015, Analisis penerapan E-Procurement obat dengan Prosedur E-Purchasing berdasar E-Catalogue di Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 5 (4): 268-274.
- Sondari, A. 2015. Analisis kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) di Rumah Sakit umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes tahun 2015. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negri Semarang. Semarang.
- Susilo dan Suyanto. 2015. *Metodologi Penelitian Cross Sectional Kedokteran & Kesehatan*. Klaten : Bossscript.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan, Edisi 12*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Suronoto, I. 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Askes Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Motilango Kota Gorontalo. *Skripsi*. Fakultas Olahraga dan Kesehatan. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Traverso, M.L., Salamano, M., dan Botta, C. 2007. Questionnaire to assess patient satisfaction with pharmaceutical care in Spanish language. *Internasional Journal for Quality in Health Care*, 19(4), pp.217–224.
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, S.A. 2017. Patients' Satisfaction with Pharmaceutical Care in Community Pharmacies in The District of Rembang. *Pharmacon. Jurnal Farmasi Indonesia*. Vol 14, No 2, (2017). ISSN 1411-4283.
- Wijiyanti, A.M. 2008. Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Brebes Tahun 2008. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta

