

DAFTAR PUSTAKA

- Dapartemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004. Jakarta: Dapartemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Managemen Pemasaran*. Volume 1. No 1.
- Kartika. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Jurnal Ilmia Farmasi*.
- Kodner, D.L., Spreeuwenberg, C., 2002, Integrated Care: Meaning, Logic, Applications, and Implications: A Discussion Paper, *International Journal of Integrated Care*, 2(12):1-6.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga. Dalam <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan.html>. Diakses tanggal 20 September 2019 pukul 21.00 WIB
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. *Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Pemerintah Presiden Republik Indonesia.
- Irsanty, R. F., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang. *Karya Tulis Akhir Undergraduate (S1) thesis*, University of Muhammadiyah Malang.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung.

Suhartini. 2015. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Makanan Khas Korea Di Silla Restaurant Yogyakarta. Skripsi. Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.*

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.

Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Politeknik. Vol. 2.

Zeithaml, Valeria A, and Mary Jo Bitner, 2000, “*Service Marketing Integrating Customer Focus Accross The Firm*”, Mc Grow Hill. Dalam <http://www.qualitydigest.com/html/qualitydef.html.com>. Diakses tanggal 23 September 2019 pukul 10.00 WIB

