

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari., 2004, *Standar Kompetensi Farmasi Indonesia*. Indonesia: Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia.
- Aprilia., 2008, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto. Suharsimi, 2002, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri. dan Sofjan, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anitawati, E. Fudholi, A. Sumarni, 2012, *Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di apotek X (studi pada bulan november 2011)*, Jurnal Manajemen dan pelayanan Farmasi, 2:2.
- Aprilya, 2013, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang*. Jurnal Manajemen, 2:1, 1-9.
- Bogadenta A.,2012, *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.
- Cornelia, E dan Veronica, S, 2009, *Evaluasi Mutu Pelayanan*. Jurnal Farmasi. Jakarta.
- Caruana, A, 2002, *Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. European Journal of Marketing.
- Cooper, D.R, and Schindler, P.S, 2011, *Metode Riset Bisnis, Terjemahan*. Jakarta: PT. Media Global Edukasi
- Dep Kes RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Dep Kes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

- Depkes, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Depkes RI., 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Depkes RI., 2016, *Surat Keputusan MENKES Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fandy,Tjiptono., 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer*. Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Irawan, H., 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Istiqomah., 2012, *Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Sleman, skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Irawan, H, 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan, 2-3*, Gramedia, Jakarta
- Kotler, P., 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid I, Pretince Hall International Inc., New Jersey, 138, 245-246, 344, 372-373, 375-377.
- Kotler, Philip & Bloom P, 1987, “Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional “, Intermedia, Jakarta, 1987.
- Lupiyoadi, 2001, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

- Menkes RI., 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Notoatmojo, S., 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S., 2010, *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman Valerie A. Zeithaml and, L., 1988, *SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *"Measuring Customer Satisfaction"*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Situmorang., 2000, *Pedoman Pelayanan Rumah Sakit*. Sinaga, E. (Editor). *Perspektif Profesi Farmasis (Apotek) Menuju Paradigma Baru Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta: CCED Pharma Foundation. Hal 161-164.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2005, *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Zaini, B. A, 2001, *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi erhadap Keputusan Pembelian*. Skripsi Dipublikasikan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Zeithmal, et al., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research Journal of Marketing*. vol. 49 Fall, 41--50.