

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashfiyah. (2012). Bimbingan dan Konseling Islam dengan Menggunakan Keterampilan Komunikasi Konseling dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
- Azwar, S. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Diarti, D.S.P. Budi, P. Wiratmo. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumpalsari Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2:3, 432-438.
- Dinkes Kabupaten Pemalang (2016). *Profil Kesehatan Kabupaten Pealang*. Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang. Pemalang
- Irfan, S. (2012). Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(6), 870–877. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2012.12.6.2743>.
- Ismail, A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kefarmasian Di Apotek Wilayah Semata. *Jurnal*. Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar. Makassar
- Jayanti I.P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang. *Skripsi*. Univesitas Muhammadiyah Palembang. Palembang.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per /X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Kotler P. (2005), *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas jilid satu. Jakarta: PT Indeks, Gramedia.
- Kotler P., dan Keller K.L, alih bahasa Bob Sabran. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks
- Lupiyadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat
- Mosadeghrad, A.M. (2013). Healthcare Service Quality: Towards a Broad Definition, International. *Journal of Health Care Quality Assurance*, 26:3, 203-219.
- Mas'ud. (2014). *Survai Diagnosis Organisasional, konsep dan Aplikasi*. BP Undip.

- Musa, G.J., Chiang, P.H., Sylk, T., Bavley, R., Keating, W., Lakew, B., Tsou, H.C., Hoven, C.W. (2013). Use of GIS Mapping as a Public Health Tool-From Cholera to Cancer, Health Services Insight, New York City, USA, pp 111-116.
- Notoatmodjo, S. (2010), Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi, Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per /X/1993 tentang Ketentuan dan Pemberian Ijin Apotek. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1027 tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI : Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Departemen Kesehatan RI : Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek, Departemen Kesehatan RI : Jakarta.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Indonesia.
- Sani K.F. (2018). *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimetal*. Yogyakarta. Deepublish.
- Shaleh, A. M. (2010). *Public Service Communication*. UMM Press.
- Singh, S., Kaur, P., & Rochwani, R. (2013). Patient Satisfaction Levels In Atertiary Care Medical College Hospital In Punjab, North India. *Community Medicine*, 1(November), 172–182.
- Stanton, W. J. (2011). *Prinsip Pemasaran (Edisi Revisi)*. Erlangga.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sutrisno E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Snyder dan Gangestad, S. (1986). On The Nature Self-monitoring : Matters of Assesment, Metters of Validity. *Journal of Personality And SocialPsychology*. Vol.51,No.1,123-139
- Suwardi. (2011). Menuju kepuasan pelanggan melalui penciptaan kualitas pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1), 51–58.
- Tjiptono F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pusaka Aksara
- Uryandari, L.S., (2014). Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Wibowo A.T. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Winanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara Yogyakarta, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Winoto R. (2000). Pengaruh Mutu Kepuasan Konsumen Pasien di Ruang Rawat Inap RS. Kartika Pulomas Jakarta, *Tesis Universitas Gadjah Mada*, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A., Pasuraman A., Leonard L. dan Berry, 1994, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectatio*. New York: The Free Press.