

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Pelayanan, penerbit Kurnia Kalam Sementara, Yogyakarta.
- [Depkes RI] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47. 2016. Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Anonim.2017. Permenkes RI,Nomor 9 tentang Apotek. Jakarta
- Arifiyanti, A. L. dan Djamaludin, R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo. Volume 3, No. 1
- Baroroh, Faridah.2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. Yogyakarta, Pharmacia, 4(2), 135–141
- [Permenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Christy, Meivi Yusinta.2014. "Faktor yang berhubungan dengan kejadian dehidrasi diare pada balita di wilayah kerja Puskesmas Kalijudan." Jurnal Berkala Epidemiologi 2.3 : 297-308.
- Dewi, Putu Sundari Aprelia, and Ni Wayan Sri Suprpti.2018. "Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek." *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan* 12.2.
- Faramita, Nanditya Ika, and Satra Wiyanto.2016. "Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit." *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 29.3 : 245-251.
- Ferdinand, Augusty.2014. "Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen.
- Fitriyah, Riskha Nur.2019. "Kualitas Layanan Peserta Dengan Metode Servqual dan Zone Of Tolerance di Balai Diklat Keagamaan Semarang." *Dialog* 42.2: 199-208.
- Ghozali, Imam.2018. "Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25."

- Handono, Felix Wuryo, Hafis Nurdin, and Sumarna Sumarna.2019. "Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual." *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)* 7.3 : 154-159.
- Lubis, Yusnani, and Herry Irawan.2015. "Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan M'go Shuttle Dengan Menggunakan Metode Servqual (studi Pada Pengguna M'go Shuttle Rute Bandung-jakarta)." *eProceedings of Management* 2.3.
- Muharni, Septi, Fina Aryani, and Maysharah Mizanni.2015. "Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru." *Jurnal Sains Farmasi & Klinis* 2.1: 47-53.
- Natarini, Luh Wayan Ema.2018. "Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf RS Bhayangkara Surabaya." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6.2: 75-82.
- Novaryatiin, Susi, Syahrida Dian Ardhany, and Siti Aliyah.2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit." *Borneo Journal of Pharmacy* 1.1: 22-26.
- Obat, Badan Pengawas.2014. "Makanan." *Peraturan kepala badan pengawas obat dan makanan Republik Indonesia Nomor 13*.
- Oroh, Merryani E., Sefti Rompas, and Linnie Pondaag.2014. "Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan." *Jurnal Keperawatan* 2.2.
- Permenkes, R. I.2014. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat." *Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia* : 3-23.
- Siregar, Syofian.2013. "Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS."
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhud, H. K. 2015. *Analisa Pengaruh Implementasi Program Urban Farming dengan Sistem Pengelolaan Terpadu Terhadap Variabel Masyarakat (Studi Kasus: Komplek Lembaga Dakwah dan Sosial Abu Dzar Alghifari, Malang-Jawa Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

- Tampubolon, E., Sinulingga, D., & Samura, M. D. 2021. Promosi Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima dan Kaitannya Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2018. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau*, 2(1), 97-100.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta: Andi Offset. 111
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Andi, Yogyakarta.
- Yulia, Prima, Roza., Baga, Lukman., & Djohar, S. 2016. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). Depok, *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(September). <https://doi.org/10.17358/jabm.2.3.312>
- Zeenot, Stephen. 2013. "Pengelolaan dan Penggunaan Obat Wajib Apotek." *Yogyakarta: D-Medika*.

