

DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M. O., Afolabi, E. R. I., & Faleye, B. A. (2012). Construct validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services in Nigerian hospitals. *African Health Sciences*, 12(4).
<https://doi.org/10.4314/ahs.v12i4.22>
- Ahmed Alomi, Y. (2016). Patient satisfaction of pharmaceutical care of primary care centers at Ministry of Health in Saudi Arabia. *Pharm. Pract. Community Med*, 2, 79–87.
- Al-Jumah, K. A., Hassali, M. A., & Al-Zaagi, I. (2014). Adaptation and validation of a questionnaire assessing patient satisfaction with pharmacy services in general hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 8, 371–375.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S58565>
- Anief, M. (1995). *Manajemen Farmasi* (Gadjah Mad).
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1999). *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran Psikologi*. Sigma Alpha.
- Dianto, A. R. (2014). No Title. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic*. J Kesehatan Olahraga.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.
- Irine. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Nuha Medika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri*

Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Peck BM, Ubel PA, Roter DL, Goold SD, Asch DA, Jeffreys AS, G. S., & JA, T. (2004). No Title. *Do Unmet Expectations for Specific Tests, Referrals, and New Medications Reduce Patients' Satisfaction*, 19(J Gen Intern Med), 1080–1087.

Presiden, R. (2009). *Peraturan Pemerintah RI No.51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*.

Rangkuti, F. (2002). *Riset Pemasaran* (Edisi Ketiga). PT. Gramedia.

Sari, F. M., & Suprianto, U. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 1(3), 91–100. <https://doi.org/10.33085/jdf.v1i3.4371>

Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ke-20*. Penerbit CV. Alfabeta.

Sumarsono. (2015). *Pengantar Studi Farmasi*.