

DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, J. W. (2010). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. (A. Fawaid, Trans.) California : Sage.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho, (2013) *Perilaku Konsumen Citra Books Indonesia*. Palembang
- Hayaza Yaser Thariq,(2013), *analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kamar obat dipuskesmas* Surabaya Utara Jurnal Ilmiah mahasiswa Universitas Surabaya
- Handayani,G.W (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru.
- Kadir. (2015). *Statistik Terapan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P (2012) *Marketing Managemen/Philip Kotler, Kevin Lare Keller. In Marketing Managemen*
- Kotler P. And Keller K. L. (2016). *Marketing Management*. England. Pearson Education Limited.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011), ‘ ‘ *Pemasaran jasa perspektif edisi 7* ‘ ‘ Jakarta : Erlangga.
- Lembaran Negara RI Tahun (2009), No. 144. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Nasrullah, Nurlaila, Sugiyarti (2015). *Laporan Praktek Kerja lapangan di PT. Kebayoran Pharma Cabang Banjarmasin*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun (2014) tentang *Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 34 (2014) tentang *Pedagang Besar Farmasi*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 (2009) tentang *Pekerjaan Kefarmasian* Yogyakarta. Andi.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.

Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabet Semarang. *Aset*, 117-124. Sianturi , R. (2014). Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Kekambuhan TB Paru. *Unnes Journal of Public Health*, 1-10.

Rahmawanti I. N. Dan Lubis R. (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta : Medpress Digital.

Rangkuti F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta, PT. Gramedia.

Tjiptono, F. dan Chandra G. (2011). *Service, Quality & Satisfactions* Edisi 3.