

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, R., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Perintis JL. Kuripan Banjarmasin, *Karya Tulis Ilmiah*, A.Md Far, Akademi Farmasi Banjarmasin, Banjarmasin.
- Ahmadi, H., 2013, *Analisis pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 Kg Dalam meningkatkan Citra Perusahaan*, Ekomaks, Madiun, Indonesia.
- Angelova, B and Zekiri, J., 2011, Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1:3.
- Ansyari, 2019, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di IFRS Rawat Jalan Rs Islam Banjarmasin, *Karya Tulis Ilmiah*, A.Md Far, Akademi Farmasi Banjarmasin, Banjarmasin.
- Azizah, L dan Brata, A., 2018, Analisis Pelayanan Asuhan Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Kota Jambi., Jambi, *Jurnal Farmasi Poltekkes Kemenkes Jambi*.
- Baroroh, F., 2014, Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta, *Pharmaciana*, 4:135-141.
- BPOM, 2012, *Pengobatan Sendiri*, Jakarta, diakses pada tanggal 10 September 2020. <<http://perpustakaan.pom.go.id/KoleksiLainny/Buletin%20Info%20POM/0604.pdf>>.

- Cornelia, E dan Veronica, S., 2009, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya, *Jurnal Managemen Perhotelan*. Surabaya.
- Curakovic, D., Sikovac, I., Garaca, V., Curcic, N., dan Vukosav, S., 2011, The Degree of Costumer Satisfaction with Hotel Sarvia, *Journal of Tourism*, Serbia.
- Departemen Kesehatan, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fakhriadi, A., Marchaban, dan Pudjaningsih, D., 2011, Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung Tahun 2006, 2007 dan 2008, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.
- Fadillah, S., 2019, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek “X” Banjarmasin, *Laporan Tugas Akhir*, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Banjarmasin.
- Gupta, Prateek, Bobhate, Saurabh, and Shrivastava, 2011, Determinants Of Self Medication Practices in an Urban Slum Community, *Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*, 4:3.
- Handayani, RA., Supardi, S., Raharni, dan Susyanti, AL., 2009, *Ketersediaan dan Peresepan Obat Generik dan Obat Esensial di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian di 10 Kabupaten/Kota di Indonesia*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Jakarta.
- Harijono, H dan Soepangkat, BO., 2011, ‘Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan

Menggunakan Metode Servqual Dan QFD',Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS, Surabaya 23 Juli 2011.

Kotler, P., 2016,*Marketing Management*, Pretince Hall International Inc, New Jersey, US.

Kurniawan, D.W., & Chabib, L., 2012, *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik*. Graha Ilmu, Yogyakarta

Kusuma, A.R., 2009,Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang, *Tesis,M.Kes., Universitas Diponegoro, Semarang.*

Machfoedz, l., 2009, Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran, Yogyakarta.

Malasari, Y., Gandjar I.G., dan Sumarni, 2011,Analisis Kepentingan - Kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan), *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Yogyakarta.

Manurung, L., 2010, Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih 2010, *Tesis,M.Kes, Universitas Indonesia, Jakarta.*

Maria, 2018, Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Terminal Banjarmasin, *Karya Tulis Ilmiah*, A.Md Far, Akademi Farmasi Banjarmasin, Banjarmasin.

- Mas'ud, 2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)*, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Muslicnah, Wahyuddin, M., dan Syamsuddin, 2010, Pengaruh Faktor Lingkungan, Faktor Individu, dan Faktor Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Membeli Obat Farmasi antara Apotek di Kabupaten Sukoharjo dan Apotek di Kota Surakarta, *Jurnal USU*, Sumatera.
- Naik, Prabhagasar, G dan Santasala, S.B., 2010, Service Quality (Servqual) and in Effort on Customer Satisfaction in Retaily, *European Jurnal Of Social Science* Vol 16.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia.
- Novaryatiin S, Ardhan SD, Aliyah S., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit, Sampit.
- Oetomo, R.A., 2012, Analisis Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Minat beli Konsumen, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Octavia, A., Suswitarosa, dan Anwar, A., 2012, Analisis kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi, *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*.
- Prastiwi, N., dan Ayubi, D., 2010, Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007, *Jurnal Makara Kesehatan*.

- Priyandani, Y., dkk., 2014, Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas, *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 1:1-5.
- Puccinelli, N. M., Goodstein, R., Grewal, D., Price, R., Raghubir, P. and Stewart, D., 2009, Customer experience management in retailing: Understanding the buying process. *Journal of Retailing*, 85(1):15-30
- Rajahtran, M. dan Badaruddin, M., 2010, Domestic Tourism :Perception Of Domestic Tourist on Tourism Product in Renany Island, *Asia Journal Of Management Research*, ISSN 229-3795
- Robert S, Carlos F, Mendes DL, Denis AE and Xinqi D, 201, . Self neglect and cognitive funtion among community-dwelling older persons. *Int J Geriatri Psychiatry*, 25: 798-806. Available from : Wiley Interscience.
- Ryu, K dan Han, H., 2010, *Influence of Physical Enviroment on Discorfirmation, Custmer Satisfaction and Customer Loylty For First Time and Repeat Customer in Upscale Restaurant*, International CHRIE Conference, University of Massachusetts, Boston, US.
- Sabarguna, 2013, Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit, Jakarta.
- Saidani, B. dan Samsul, A., 2012, *Pengaruh Kualitas Produk dan kulaitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan minat Beli Ulang Pada Ranch Market*, JRMSI, Jakarta.
- Saragih, R., Lubis, N., dan Sutatniningsih, R., 2010, Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Herna Medan, *Tesis*, Universitas Sumatera Utara, Medan.

- Sidharta, T, 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap minat Beli Kembali Konsumen Pada Perusahaan Jasa Servis Daihatsu Astra di Surakarta, *Tesis*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Stefan, M.M., 2014, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013, *Artikel Ilmiah*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyawati, M., Perdana, N., Syafar, M., Amirudin, R., dan Jafar, N. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Membeli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makasar*. <<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/a6e4f2fcba3a03deea91b688e72bde44.pdf>>.
- Suwaryo, Isnanto, R.R., dan Sofwan, A., 2011, *Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loket*, <<http://eprints.undip.ac.id/25461/1/ML2F303489.pdf>>.
- Tlapana, T.P., 2009, Store Layout and Its Impact on Consumer Purchasing Behaviour at Convenience Stores in Kwa Mashu, *Disertasi*, Durban University of Technology.
- Tjiptono, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta.
- Trimurthy, I.G.A., 2009, Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.

- Wahyudi, 2014, Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Kota Banjarmasin Berdasarkan Perspektif Pasien Periode April Tahun 2015, *Karya Tulis Ilmiah*, A.Md Far., Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin, Banjarmasin.
- Widiyawati, N., 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Supermarker Papaya Darmo Surabaya, *Jurnal Akutansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik (JAMBSP)*, Surabaya.
- Yakup, D., Mucahit, C., and Reyhan, O., 2011, The Impact of Cultural Factors on the Consumer Buying Behaviors Examined through An Impirical Study, *International Journal of Business and Social Science*, **Vol. 2 No. 5**.
- Yuliana, 2009, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Excellent, Surakarta.
- Yunevy, E dan Haksama, S., 2013, Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Surabaya.