

DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instumen penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2012). *Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan RI. No. HK. 03.1.34.11.12.7542 tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik*. Jakarta : Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan RI.
- Bataineh, Q.A., Al-Abdallah, M.G., Salhab, A.H., & Shoter, M.A. (2015). The Effect of Relationship Marketing on Customer Retention in the Jordanian's Pharmaceutical Sector. *International Journal of Business and Management*, 10(3), 117-131.
- Bogadenta, A. (2012). *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.
- Bell, C. R & Bell, B. R, 2013. *Magnetic Service : 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*. San Francisco USA : Berret-Koehler Publishers, Inc.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2014), *Manajemen Pemasaran*. Jilid I (Edisi Milenium). Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler ,P & Keller, K.L. (2013). *Marketing Management*. Edisi 14. England : Edinburgh Gate, Harlow.
- Mubarok, A., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Equity dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Immortal Cosmedika Indonesia Wilayah Tangerang Selatan). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(3), 14-33.
- Nugroho, A & Magnadi, R.H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-commerce. *Diponoegoro Journal of Management*, 7(4), 1–11.
- Ocsylia, F., Pulansari, F. & Samanhudi, D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Distribusi dengan Metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) Di PT. X. *Journal of Industrial Engineering and Management*. 14(1), 23-29.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148 Tahun 2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi.
- Pohan, I.S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

- Priansa, D.J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Putri, D.R., Syahlanai, S.P. & Wahyano, D. (2015). Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Apotek terhadap Pedagang Besar Farmasi. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)*, 5 (1), 40-47.
- Rinaldi, E., Sumarwan, U & Yuliati, L.N. (2012). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Sawah Besar Farma Cabang Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 11(2), 87-94.
- Setyawan, A., (2017). Analisis Kepuasan Konsumen PT.Hexpharmjaya di Karesidenan Pekalongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2 (1), 32-45.
- Sukmawati, K. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*, Skripsi, Program Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Themba, O.S., Razak.N. & Sjahrudin, H. (2019). Increasing customers' loyalty. The contribution of marketing strategy, service quality and customer satisfaction. *Archives of Business Research*, 7(2), 1-15.
- Tjiptono, F & Chandra, G.(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : Andi.