

DAFTAR RUJUKAN

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255-270.
- Anitawati, E. Fudholi & Sumarni. (2012). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Apotek X (Studi Pada Bulan November 2011). *Jurnal Manajemen dan pelayanan Farmasi*, 2(2), 95-101.
- A Parasuraman. Zeithaml & Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Hadiyati, I. Sekarwana. Sunjay & Pudji. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*. 49(2), 102-108.
- Kalijogo, R.F.M. Adawiyah & Purnomo. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*. 21(3), 1-14.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran, jilid2 Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P & Keller. (2009). *Marketing Management, 12th Editon*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mulyani, Yekti. Hasanmihardja & Siswanto. (2013). Persepsi Pasien Apotek Di Apotek Di Kabupaten Wonosobo. *Pharmacy*. 10 (1), 55-64.
- Ningrum, A.S. (2015). Respon kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Studi Ilmu Komunikasi FISIP Unikom*. 2(2), 1-12.
- Permenkes, RI. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Departemen Kesehatan RI*, Jakarta.
- Romanji, & Nasishah. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur*. Malang: Universitas Negeri Malang

- Sari, R.P. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek "X". *Jurnal Ibnu Sina*. 2(1), 122-132.
- Yulia, P.R. Baga & Djohar. (2016). Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Apotek dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan kefarmasian yang berlaku (Studi Kasus di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. 2(3), 312-322.
- Yuniar, Y & Handayani. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6(1), 39-48.