

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R.N., Arifin, Z., Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30, (1).
- Akhmad, A.D., Mukaromah, S., Adliani, N., Sukasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pekerjaan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarami. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2, (1).
- Amaliah, R. (2017). Hasil Belajar Biologi Materi Sistem Gerak dengan Menerapkan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Rotating Trio Exchange (RTE) Pada Siswa Kelas XI SMAN 4 Bantimurung. *Jurnal Dinamika*, 8, (1), 11-17.
- Ariani, A. P. (2014). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan Kesehatan Reproduksi*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Basuki, H. (2020). Hubungan Antara Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pendapatan dengan Literasi Keuangan Pelaku Usaha Burjo di Kawasan Universitas Negeri Semarang. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Bheben, Oscar, S.M.B., MM, Diah, Sumirah. (2019). Pengaruh Grooming pada *Customer Relations Coordinator (CRC)* terhadap Kepuasan Konsumen di PT Astra *International TBK Toyota Sales Operation (Auto2000)* Pasteur Bandung. *Journal Bisnis dan Pemasaran*, 1 (9), 3.
- Bogadenta, A. (2012). *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta : D-Medika.
- Bupu, M.S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Karya Tulis Ilmiah, Poltekkes Kemenkes Kupang, Kupang.

- Daryanto, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Depkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dewi, P. (2017). Hubungan Antara Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Bagian Tata Usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Purwokerto
- Donni, J.P. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Edi, S. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap PT. Bona Trans Persada (dalam Pelayanan Jasa Pengangkutan Laut)*. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Endang, N.D.H. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Junrejo Batu. Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Eva, C. (2014). Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Mengenai Obat Tradisional dan Obat Modern terhadap Tindakan Pemilihan Obat pada Pengobatan Mandiri di Kalangan Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Skripsi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta
- Febriani, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar.
- Firmansyah, M., Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Hajijah. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Rienka Cipta

- Halim, S. V., Prayitno S, A. A., dan Wibowo, Y. I. (2018). Profil Swamedikasi Analgesik di Masyarakat Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 16, (1), 87
- Hidayati, A., Dania, H., Puspitasari, M.D. (2017). Tingkat Pengetahuan Penggunaan Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas Untuk Swamedikasi Pada Masyarakat RW 8 Morobangun Jogotirto Berbah Sleman Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 3, (2), 139
- Kotler, P. And Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition : New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lestari, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Skripsi, UIN raden Fatah Palembang, Palembang.
- Lestari, N.I. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika, Pangkalan Bun.
- Manan, L. (2014). *Buku Pintar Swamedikasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Saufa
- Menteri Kesehatan RI. (2014). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Menteri Kesehatan Indonesia
- Menteri Kesehatan RI. (2017). Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang *Apotek*. Jakarta : Menteri Kesehatan Indonesia.
- Menteri Kesehatan RI Nomor 72. (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Kemenkes

- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal Islamic Pharm*, 6, (1), 52-65).
- Noor, F.V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Bengkulu.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Restiyono, A. (2016). Analisis Faktor yang Berpengaruh dalam Swamedikasi Antibiotik pada Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia* 11, (1), 5
- Rusli, Z., Afni, A., Harapan, T.R.F.S. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12, (2), 356-363.
- Sonang, S.S., Purba, A.T., Pardede, F.O.I. (2019). Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia Dengan Metode k-Means. *Jurnal Teknikom*, 2, (2).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.

- Supardi S, & Surahman. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta : Trans Info Media
- Supranto. (2012). *Metode Riset, Cetakan Kedua*. Jakarta : Rineka Cipta
- Syahputra, M.A. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Lariz Depari Medan. Skripsi, Universitas Medan Area, Medan.
- Talinati. (2017). Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesao Periode Juni-Juli 2016. Karya Tulis Ilmiah, Poltekkes Kemenkes Kupang, Kupang.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F., & Gregorius Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta : Andi Offset
- Usfa, J.A. (2017). Pengaruh Kualitas Pembelian Obat dan Pemilihan Lokasi Terhadap Minat Pembeli Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi, Universitas Islam negeri Raden Intan Lampung, Lampung.
- Wiwin, A. (2016). Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek-Apotek di Kota Ketapang Tahun 2016. Naskah Publikasi, Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7, (1), 18-19
- Zahra, R.R., Rina, N. (2018). Pengaruh *Celebrity Endorser* Hamidah Rachmayanti terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit Di Kota Bandung. *Jurnal Lontar*, 6, (10), 49-50.