

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsanam, P & Khanchitpol, Y 2014, 'The relationship between service quality and customer satisfaction of pharmacy departments in Public Hospitals', *International Journal of Innovation, Management, and Technology*, vol.5, no.4, pp.261-265
- Baroroh, F 2014, 'Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kota Yogyakarta', *Pharmacia*, vol.4, no.2, hlm.135–141.
- Dewi, N P A T, Dewantara, I G N A, & Setyawan, E I 2014. 'Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di apotek non praktek dokter di Kuta Utara', *Jurnal Fakultas Matematika dan IPA Universitas Udayana*, hlm.63–67.
- Dwimala, W 2014, 'Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien (Studi kasus: puskesmas talawi, Sawahlunto)', *Jurnal Universitas Taman Siswa Padang*, hlm.1-23
- Ghozali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hayaza, Y T 2013, 'Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas Surabaya Utara', *Calypta: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol.2, no.2, hlm.1–13.
- Kazemi, N, Parisa E, Fardhid A, & Bighami, M K 2013, 'Measuring hospital service quality and its influence on patient satisfaction: an empirical studi using structural equation modeling', *Management Science Letter* 3, pp.2125–2136.
- Lovelock C, Wirtz J, & Mussry J 2011, *Pemasaran jasa: Manusia, teknologi, strategi. Perspektif indonesia*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyohadi, R 2001, *Manajemen pemasaran jasa, teori dan praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, F 2006, *Measuring customer satisfaction: Gaining customer relationship strategy, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisa kasus PLN – JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono 2009, *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Jakarta

Tjiptono, F & Chandra, G 2011, *Service, quality, & satisfaction edisi: 3*, Andi Offset, Yogyakarta

Trihendradi 201,., *Langkah mudah menguasai SPSS 21*, Penerbit ANDI, Yogyakarta

Warta Apoteker, *Banyak apotek langgar aturan* 2014, Diakses 6 September 2015.  
<http://warta-apoteker.com/2014/09/29/banyak-apotek-langgar-aturan/>

Wusqo, A U 2014, 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada rumah sakit umum daerah bangil kabupaten pasuruan', *Jurnal Sketsa Bisnis*, vol.1, no.1, edisi agustus hlm.15–28

