

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. 2007. *Apa Yang Perlu Diketahui Tentang Obat*. Cetakan Kelima. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Atif, M. et al. (2020) 'Pharmacy Services beyond the Basics: A Qualitative Study to Explore Perspectives of Pharmacists towards Basic and Enhanced Pharmacy Services in Pakistan', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), p. 2379. doi: 10.3390/ijerph17072379.
- Ayalew, M. et al. (2017) 'Patients'/clients' expectation toward and satisfaction from pharmacy services', *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 6(1), p. 21. doi: 10.4103/2279-042X.200995.
- Aziz, M. et al. (2018) 'Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), p. 2914. doi: 10.3390/ijerph15122914.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). 2004. *Keputusan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia tentang Ketentuan Pokok Pengelompokan dan Penandaan Obat Bahan Alam Indonesia*. BPOM RI. Jakarta.
- Badan Pengawas Obat Dan Makanan (BPOM). 2014. *Pedoman Uji Toksisitas Non Klinik Secara In Vivo*. Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Indonesia. Jakarta.
- Basu, S.D. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen Edisi Pertama*. BPEE. Yogyakarta.
- Chen, M.-C., Hsu, C.-L. and Lee, L.-H. (2019) 'Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(21), p. 4091. doi: 10.3390/ijerph16214091.
- Departemen Kesehatan RI (Depkes RI). 2007. *Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Obat Bebas Terbatas*. Direktorat Bina Farmasi Komunitas Dan Klinik Ditjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI (Depkes RI). 2008. *Materi Pelatihan Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Memilih Obat Bagi Tenaga Kesehatan*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI (Depkes RI). 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan RI (Depkes RI). Jakarta.

- Gani N. 2014. *Studi Swamedikasi Penyakit Influenza Pada Masyarakat di Kecamatan Paguat Kabupaten Pohuwato*. Tugas Akhir. Tidak Diterbitkan, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo.
- Ghozali, I. 2001. *Apilikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Guhl, D., Blankart, K. E. and Stargardt, T. (2019) 'Service quality and perceived customer value in community pharmacies', *Health Services Management Research*, 32(1), pp. 36–48. doi: 10.1177/0951484818761730.
- Herman, M. J. and Susyanty, A. L. (2013) 'an Analysis of Pharmacy Services By Pharmacist in Community Pharmacy', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 15(3), pp. 271–281. doi: 10.22435/bpsk.v15i3Jul.3001.
- Irine, D. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Ismail, A., Gan, Y. N. and Ahmad, N. (2020) 'Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application', *PLOS ONE*. Edited by V. Suppiah, 15(11), p. e0241082. doi: 10.1371/journal.pone.0241082.
- Jember, E. *et al.* (2019) 'Self-medication practices and associated factors among households at Gondar town, Northwest Ethiopia: a cross-sectional study', *BMC Research Notes*, 12(1), p. 153. doi: 10.1186/s13104-019-4195-2.
- Kato, T. (2021) 'Brand loyalty explained by concept recall: recognizing the significance of the brand concept compared to features', *Journal of Marketing Analytics*, 9(3), pp. 185–198. doi: 10.1057/s41270-021-00115-w.
- Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara. 2004. *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah No. KEP/25/M.PAN 2004*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Kotler, P Dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. PT. Indeks. Jakarta.
- Kurdi, M. 2016. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pukesmas Pamarayan Kabupaten Serang*. *Jurnal Lingkar Widyaiswara* Edisi 3 No. 2, Apr-Jun 2016, P.22-26 ISSN: 2355-4118.
- Lepojević, V. and Đukić, S. (2018) 'Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market - An Empirical Study in The Republic Of Serbia', *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, p. 245. doi: 10.22190/FUEO1803245L.
- Ma'mun, M., Widiyanto, I. and Mudiantono, M. (2014) '*Study Tentang Kepuasan Pelanggan Dan Minat Membeli Ulang*', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 13(3), pp. 259–277. doi: 10.14710/jspi.v13i3.259-277.

- Melton, B. and Lai, Z. (2017) 'Review of community pharmacy services: what is being performed, and where are the opportunities for improvement?', *Integrated Pharmacy Research and Practice*, 6, pp. 79–89. doi: 10.2147/IPRP.S107612.
- Notoadmojo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI (Permenkes RI). 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI (Permenkes RI). 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta.
- Pradipta, F. R., Nurhidayati, R. dan Wening, N. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek Fitri Temanggung', *Jurnal manajemen*, 9(2), pp. 283–290.
- Pribadi, P. et al. (2021) 'Building Patient Loyalty in Pharmacy Service: A Comprehensive Model', *Indonesian Journal of Pharmacy*, pp. 241–250. doi: 10.22146/ijp.1326.
- Putri, D. R. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek.*, *Indonesian Journal for Health Sciences*, 1(1), p. 23. doi: 10.24269/ijhs.v1i1.381.
- Rajiah, K., Sivarasa, S. and Maharajan, M. K. (2021) 'Impact of Pharmacists' Interventions and Patients' Decision on Health Outcomes in Terms of Medication Adherence and Quality Use of Medicines among Patients Attending Community Pharmacies: A Systematic Review', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), p. 4392. doi: 10.3390/ijerph18094392.
- Rumondor, J. D., Talumingan, C. and Kaunang, R. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan di Restoran Kinamang Manado. *Agrirud*, 1(2), pp. 172–181.
- Rutter, P. (2015) 'Role of community pharmacists in patients', *Integrated Pharmacy Research and Practice*, p. 57. doi: 10.2147/IPRP.S70403.
- Satrianegara, M.F Dan Siti. S. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sylvarez, Z. F dan Wijaksana, T. I, S.Sos., M. Si. 2016. *Analisis Kualitas Layanan Elektronik (E- Servqual) Sistem Informasi Akademik I-Gracias Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus Pada Mahasiswa SI Telkom Universitas Angkatan 2012-2014) E-Proceeding Of Management* : Vol.3. No.1 April 2016 Page 477.
- Vidiarti, R., Mahardian, A. and Galistiani, G. F. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Apotek Di Wilayah Banjarnegara', *Jurnal Manajemen Akuntansi Ekonomi*, 23(41), pp. 157–167.
- Zeenot, S. 2013. *Pengelolaan & Penggunaan Obat Wajib Apotek*. D-Medika. Yogyakarta.

Zhong, Y. and Moon, H. C. (2020) 'What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender', *Foods*, 9(4), p. 460. doi: 10.3390/foods9040460