

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler P dan Keller K.L. Manajemen Pemasaran. Edisi ke-12. Jilid 1. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang. 2007.
2. Cronin Jr, J. Joseph, Michael K. Brady, and G. Tomas M. Hult. "Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments." *Journal of retailing* 76.2 (2000): 193-218.
3. Choi, Kui-Son, et al. "The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study." *Journal of Business Research* 57.8 (2004): 913-921.
4. Departemen Kesehatan RI .*Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332/Menkes. SK/X/2002* tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Jakarta: Depkes Ri ;2002.
5. Soebroto, RSPAD Gatot."Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Study Kasus Pada Tiga Aotek)."Majalah Ilmu Farmasi 4.2.2009.
6. V.Wiratna Sujarweni.SPSS Untuk Paramedis.Yogyakarta: Gava Media. 2012. Hal 4.5.10.
7. Soebroto, RSPAD Gatot."Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Study Kasus Pada Tiga Aotek)."Majalah Ilmu Farmasi 4.2.2009.
8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan RI no. 1027 Menkes/ SK/ IX/ 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004.
9. Thoe, Deasy Abraham. Opini Apoteker dan Pasien Terhadap Peran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Merauke. *CALYPTRA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2013, 2.1.
10. Bertawati.Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal.vol2 no2. Journal.Surabaya. Fakultas Farnsi Universitas Surabaya. 2013
11. Dinas Kesehatan kota Pontianak . Data Apotek Kota Pontianak Tahun 2014. Pontianak. Dinas Kesehatan Kota Pontianak. 2014.
12. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.*Peraturan Pemerintah RI no. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
13. Gupta, Prateek, Bobhate, Saurabh, and Shrivastava. *Determinants Of Self Medication Practices in an Urban Slum Community*. Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical. 2011. Research Vol. 4, Issue 3.
14. ISFI. *Standar Kompetensi Farmasi Indonesia*. PT ISFI Penerbitan. Jakarta; 2005.
15. Depatremen Kesehatan Republik Indonesia, Ditjen Bina Kefarmasian Dan Alat. *Tanggung Jawab Apoteker Terhadap Keselamatan Pasien (Patient Safety)*. 2008.

16. Handayani R.S, Raharni, dan Retno G. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. 2009. *Makara kesehatan* 13:22-26.
17. Kotler, Philip. Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition. Prentice Hall International, Inc, New Jersey. 2000.
18. Pratiwiningsih, Hany Dwi. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Apotek Di Kecamatan Kartasura Sukoharjo. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008.
19. Oliver, Richard L. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Mc. Grawhill. International Edition. 1996.
20. Giese, J. L., & Cote, J. A. Defining Consumer Satisfaction, *Academy of Marketing Science*. Vol 2000. Number 1, p.1-24. 2002.
21. Wilkie, William L. Consumer Behavior, 2nd edition. John Willey & Sons. 1990.
22. Lupiyoadi, R, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
23. Aris, W., Bambang, W., dan Iswahyudi. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna*. Jurnal manajemen dan pelayanan Farmasi. 2013.
24. Atmini, Kuswardani Dwi, Ibnu Gholib Gandjar, and Achmad Purnomo. "Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta." *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol 1.1* .2011.
25. Riyanto, Agus. Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan (Dilengkapi Uji Validitas dan Reliabilitas serta Aplikasi Program SPSS). Yogyakarta: Nuha Medika, 2009.
26. Handoko, Riwidiko. *Statistik kesehatan*. Edisi ke-1. Yogyakarta. Rohima Press. 2013. Hal 39
27. V. Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta: Gava Media. 2012. Hal 4.5.10.
28. Alimul, Azis. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknis Analisis Data*, Jakarta, Salemba Medika. 2007.
29. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan ke-13. Edisi revisi ke-6. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.
30. Lwanga, S.K., Lemeshow, S. *Sample Size Determination in Health Studies, a Practical Manual*, world Health Organization, Geneva. 1991
31. Departemen Pemerintahan Kota Pontianak. *Peraturan Walikota Pontianak Nomor 27 Tahun 2013 Tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Pontianak Tahun 2014*.
32. Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. edisi revisi Cetakan ke-1. Jakarta: Rineka Cipta.
33. Suhendra. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna. *Skripsi*. Sarjana Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran UNTAN Pontianak. 2012.
34. Nita, Yunita. "Kinerja Apotek dan Harapan Klien Swamedikasi pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Gresik." *Majalah Farmasi Airlangga*, 2009, 7: 3.

35. Kwando, Rendy Ricky. "Pemetaan Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker Di Apotek Di Surabaya Timur." *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 3.1 .2014.
36. Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen, LN No 42 Tahun 1999. TLN No .3821.1999.
37. Aurelia, Erlin."Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Barat". *CALYPTRA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2013, volt 2. No 1.
38. Abdullah, Nur Alam, Retnosari Andrajati, and Sudiby Supardi. "Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok." *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 13.4 Okt (2010).
39. Rakih, YR., Anita, S., dan Tri, Y. Hubungan Persepsi Apoteker Terhadap Pelaksanaan Konseling Kepada Pasien Dengan Evaluasi Pelaksanaan Konseling di Apotek-apotek Kabupaten Magetan. *Jurnal manajemen dan pelayanan Farmasi*.2014
40. Kotler, P. *Marketing Management*. Prentice Hall International Inc. New Jersey. 2006.
41. Panvelkar P.N, Bandana S dan Carol A. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharm World Sci* 31:525–537. 2009
42. Octavia, A. Suswitarosa, dan Anwar, A. *Analisis kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi*. Jurnal Manajemen Universitas Jambi. Jambi. 2012
43. Setiawan, Didik, Moeslich Hasanmihardja, and Ashief Mahatir. "Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Tegal". *Journal Farmasi Indonesia*. 2010, 5.2.
44. Kheng L.L. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies* 2:2.