

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih KP, Nurmalina R, Djamaludin MD. 2015. *Customer satisfaction and loyalty of a franchise produc evidence from nasi bebek ginyo restaurant in Jakarta*. Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship 1(1): 42–50.
- Andaleeb, S.S., Conway C., 2006. Customer Satisfaction in The Restaurant Industry : An Examanation of The Transaction-spesific Model. The Journal of Services Marketing, Vol. 20, 1
- Angelova, B., Jusuf Zekiri. 2011. *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model) International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 1, 3 ISSN: 2222-6990
- Aulia., R, Adhani., R, Tafikurrahman., I, Hatta., I. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin. Jurnal Kedokteran Gigi, Vol 2 , 1.
- Azwar, S. (2018). *Metode Penelitian Psikologi (2nd ed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Baroroh F. 2014. Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaçiana* 4 (2): 135–141.
- Detik News : <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1203274/layanan-kimia-farma-benhil-sangat-tidak-ramah-sekali>
- Fuadi, A, O., Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM *Tax & Accounting Review*, Vol.1,1
- Handajani, Puri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Hidayat, D, R., Firdaus, M,R.2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, 3

- Ihsan S, Rezky R, Akib NI. 2014. Evaluasi mutu pelayanan di apotek komunitas kota kendari berdasarkan standar pelayanan kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia* 1 (2): 30–35.
- Irawan., I. (2007). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan kesembilan. Jakarta PT. Elex Media Komputindo
- James, Roger, dan Paul . 1995. Perilaku Konsumen. Jakarta : Binapura Aksara
- Kemenkes RI Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta
- KementerianKesehatan:
https://www.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Data-dan-Informasi_Profil-Kesehatan-Indonesia-2018.pdf
- Kimia Farma Apotek : <http://kimiafarmaapotek.co.id/>
- Kimia Farma Bekasi : <https://kimiafarmabekasi.co.id/item/compare/view>
- Kotler dan Armstrong. 2003. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, KL . 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta
- Mardikawati, W., Farida, N. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta - Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, 1
- Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2020/04/20/surat-pembaca/sulitnya-pasien-bpjs-mendapatkan-obat-dengan-sistem-prb-bpjs-kesehatan>
- Nasution. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Ningrum R, M., et al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Berkala Keperawatan*. 2014; 20(1): 1-21.

- Normasari, S., Kumadji, S., Kusumawati, A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* , Vol. 6, 2
- Pamitra, Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Panjaitan, E.J., Yuliati, L, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen* Vol. 11, 2 .
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1991. “*Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*”. *Journal of Retailing*, Vol;. 67 No. 4 (Winter), pp. 420-450
- Periantalo, J. (2017). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi (1st ed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prasetyo, A.2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* 1 (4)
- Pratiwi., D, Wahyono., D, Sampurno. 2013. Analisis kepuasan pasien farmasi rawat jalan menggunakan metode servqual: studi di rumah sakit swasta X Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* 3 (1): 24–29.
- Rahim, A.G. (2016). ‘*Perceived service quality and customer loyalty: The mediating effect of passenger satisfaction in the Nigerian Airline Industry*’. *International Journal of Management and Economics*, vol. 52, October–December 2016, pp. 94–117
- Rangkuti, Fredy, 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Samad., A. 2014. Examining the impact of perceived service quality dimensions on repurchase intentions and word of mouth: a case from software industry of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management* 16(1): 37–41
- Sampurno. 2011. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.). London: Prentice Hall
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Industri Pelayanan Jasa. Jakarta : Balai Pustaka
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2010, Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga CV. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2011, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang
- Tjiptono., F. 2000. Manajemen Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta
- Tu Y, Lin S, Chang Y. 2011. Relationships among service quality, customer satisfaction and customer loyalty in chain restaurant. *Management and Business Journal* 3: 52–70
- Widhiarso, Wahyu. (2010). Catatan Pada Uji Linearitas Hubungan. Fakultas Psikologi UGM
- Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume II, Airlangga Press