

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad khusaini. (2016). *Hubungan antara kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada apotek x*.
- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran : Jelajahi dan Rasakan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anand Kumar Jaiswal. (2018). The effect of relationship and transactional characteristics on customer retention in emerging online markets. *The Effect of Relationship and Transactional Characteristics on Customer Retention in EmergingOnlineMarkets*,92.<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.07.007>.
- Anjar Rahmulyo. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Di Sleman*, 1–29.
- Alghamdi, F. S. (2014). The impact of service quality perception on patient satisfaction in government hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 35(10), 1271–1273.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asra, A., Irawan, P. B., & Purwoto, A. (2016). *Metode Penelitian Survei*. Bogor: In Media
- Azri, H. Al, & Nio, S. R. (2019). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Annisa Di Lubuk Basung. *Jurnal Riset Psikologi*, <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/psi/article/view/7575>
- Azwar, Saifuddin. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Ed 2*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Dariyo, Agoes. (2004). *Psikologi Perkembangan Dewasa Muda*. Jakarta: Grasindo.
- Fandi Tjiptono. (2015). *Straregi Meningkatkan Kualitas Layanan*, Yogyakarta: Andi offset.
- Fandy Tjiptono, (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Dominici, G. and Guzzo, R. (2010) Customer Satisfaction in the Hotel Industry : A Case Study from Sicily. *International Journal of Marketing Studies*,2,3-12.<http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v2n2p3>
- Heri Purwata dan Winda Destiana Putri. (2015). Kesalahan Pemberian Obat kepada Pasien Masih Tinggi. 2015.[www.republika.co.id/berita/np/rt23/kesalahan-pemberian-obat-kepada-pasien-masih-tinggi](http://www.republika.co.id/berita/np/rt23/kesalahan-pemberian-obat-kepada-pasien-masih-tinggi)
- Imey Putri Jayanti. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang*.
- Indriaty, dewi, R. (2010). *Analisis pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. 72. <http://eprints.undip.ac.id/23165/>.
- Joko Sugihartono. (2009). *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kamaludin, A. (2021). Pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen serta implikasinya pada loyalitas konsumen. *Jurnal Investasi*, 7(2), 1–8.

- Kusuma Atmaja, Aditama. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Jurnal
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* 1. Edisi ketiga belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip. (2002) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 1, Prehallindo, Jakarta.
- Lewis, R.C. & Booms, B. H. (1983). *"The marketing aspects of service quality"* in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Marknesis, Tim (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Marknesis.
- Mikael Niman. (2021). Dicari di Apotek dan Toko Obat Kosong, Ivermectin Langka di Kota Bekasi. [www.beritasatu.com/megapolitan/797221/dicari-di-apotek-dan-toko-obat-kosong-ivermectin-langka-di-kota-bekasi](http://www.beritasatu.com/megapolitan/797221/dicari-di-apotek-dan-toko-obat-kosong-ivermectin-langka-di-kota-bekasi).
- Muhammad Fahmi Alfaridzi. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan x. Jurnal Psikologi UNESA.
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>.
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia.

- Olsen, Wyckoff. (2005). *A Study of Satisfaction, Loyalty, and Market Share in Kuwait Banks. Proceedings of the Academy for Studies in International Business*, Vol. 10. pp. 2-7.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289
- Papalia, D. E., Old s, S. W., & Feldman, R. D. (2009). *Human Development Perkembangan Manusia*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Patonah, P., Marliani, L., & Mulyani, Y. (2019). Edukasi Pola Hidup Sehat Kepada Masyarakat Di Kelurahan Majalengka Kota Bandung Dalam Menanggulangi Obesitas Sebagai Faktor Resiko Penyakit Kardiovaskular. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, <https://doi.org/10.32696/ajpkm.v3i2.290>.
- Periantalo, J. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Asyik Mudah & Bermanfaat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Sarjana Psikologi. (2022). Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Periantalo, J (2016). *Penelitian kuantitatif untuk psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Puji Pertiwi Ilahi. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ramadhan, E. W., Setyanto, N. W., & Efranto, R. Y. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (Studi Kasus Pada Asrama

- Mahasiswa Griya Brawijaya Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 1(2), P183-193
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. (2008). *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Setyawati, E. (2008). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M – One Hotel & Entertainment. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Manajemen*, 53(9), 287.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Shochil Luthfi Noor. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di King Coffe Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tim Yuridis. (2019). Keteledoran Pihak Apoteker Saat Memberi Obat Kepada Pasien. In 2019. <https://yuridis.id/keteledoran-pihak-apoteker-saat-memberi-obat-kepada-pasien/>.
- Zarei, Ehsan. Daneshkohan, Abas. Pouragha, Behrouz. Marzban, Sima & Arab, Mohammad.(2015). An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals Iran. *Global Journal of Health Science*. Vol. 7. No.1