

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N., Andrajadi, R., dan Supardi, S. 2010. *Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok*. Pusat Penelitian Dan Sistem Pengembangan Kebijakan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan
- Adelina, 2009, penerapan *standar pelayanan kefarmasian di apotek kota medan tahun 2008*, skripsi, medan, universitas Sumatra utara
- Anonim, 2004 *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/MENKES/X/2004 Tentang Standat Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indo
- Budiman, B.A 2013. Penelitian kesehatan tingkat pengetahuan & perilaku manusia. Yogyakarta : Banyu Media
- Bertawati 2013 profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek di kecamatan adiwerna tegal. Jurnal ilmiah mahasiswa universitas surabaya v
- Dahlan, M.S., 2010, *besar sampel dalam penelitian kedokteran dan kesehatan*. Jakarta, PT Arkans
- Departemen Kesehatan RI. 2004., *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Depkes RI. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009 . *peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Depkes RI. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2016 Tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*, Jakarta.
- Diarti, Budi S dan Wiratmo, 2014 studi kualitas pelayanan apotek ditinjau dari tingkat kepuasan konsumen di kecamatan sumbersari jember.
- Hariato, Khasanah dan Supardi, 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Koplur Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. (Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian) Vol II Departemen Farmasi FMIPA-UI
- Hartini, Y.S, dan Sulasmono, 2006, *Apotek : Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Kaplan, Robert S dan Norton, David P,2000, *Balance Score Card: menerapkan strategi menjadi aksi*, alih bahasa; peter R. yosi pasla, Surabaya, Erlangga

- Kotler P. 2003, *Manajemen Pemasaran Edisi ke sebelas jilid I*, Benyamin Molan, penerjemah, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. Terjemah dari: *Marketing Management*
- Liza, S., 2001, Pengukuran Kinerja Apotek Koperasi Pegawai RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan Pendekatan Balance Scorecard. Tesis, Yogyakarta, Program Pasca Sarjana Univ. GAdjah Mada
- Umar, 2012, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta, Gramedia
- Utami, 2013, Pengaruh Keberadaan Apoteker Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kabupaten Banjarnegara (skripsi), Purwokerto, Univ muhammadiyah Purwokerto
- Notoatmojo, S., 2010, *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Satibi, Furdianti dan Rahmawati, 2007, *Evaluasi Kinerja Suatu Apotek X di Yogyakarta Dengan Pendekatan Balance Scorecard* (Jurnal Majalah Farmasi Indonesia)
- Setiawan, D., Hasanmihardja dan Mahatir, 2010, *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kota Tegal* (jurnal Farmasi Indonesia)
- Supranto, J., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta
- Wifda Mawalia. 2011, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret – Mei 2011. Surakarta