

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi revisi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Aurelia, E. 2013. *Harapan Dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Timur*. Universitas Surabaya: Surabaya.
- Baroroh, Farida. 2014. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Yogyakarta*. *Pharmaciana*, Vol. 4, No.2, 2014: 135-141.
- Darmasaputra, E. 2014. *Pemetaan Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker di Apotek di Surabaya Barat*. Universitas Surabaya: Surabaya.
- Depkes. 2009. *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. 2. Pemerintahan Republik Indonesia: Jakarta.
- Handayani, R.S, Raharni, Retno Gitawai. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesi*.
- Hasan, A.D. 2002, *Pentorian Sosiologi dan Pendidikan*, Tanjung Malim: Quantum.
- Hidayat. 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hutami, T.S., Muhammad R. Rokhman, 2013. *Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas*. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, Volume 2, Nomor 3, September 2013.
- Iskandar. 2008, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kotler, P., 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid I, Prentice Hall International Inc., New Jersey, 138, 245-246, 344, 372-373, 375-377.
- Notoatmodjo. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Revisi 10, Jakarta : Rineka Cipta Books.
- Permenkes RI nomor 35 tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Rangkuti, F., 2001, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Suharsimi, A. 2005, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Stefanus, T.K., 2008, *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.10, No.1, Maret 2008, hal 66-83.

Winanto, A., 2013. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Ranai Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna*. Pontianak. Fakultas Kedokteran: Universitas Tanjungpura Pontianak.

