

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, I., & Syarkani, Y. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Artawan, I. D., Kusuma, I. E., & Jodi, I. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Indra Denpasar. *VALUES*, 3(3) 691-702.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Gava Media.
- Efendi, W. D. (2018). *Pengaruh Variasi Produk, Kemasan dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Ice Cream Campina di Mini Market Wilayah Kota Kediri*. Kediri. (Skripsi Sarjana, Universitas Nusantara PGRI). <http://simki.unpkediri.ac.id/detail/13.1.02.02.0586>
- Engel, J. F. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fitri, Annisa. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Tyas Farma Kasang Pudak Muaro Jambi*. (Skripsi Sarjana, Universitas Batanghari Jambi). <http://repository.unbari.ac.id/1128>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi Ke-10*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indiani, N. P., Pusparini, N. N., & Wijaya, B. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotekku di Tabanan. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 128-137.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketing (12th Edition) Jilid 1* (Terjemahan Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi 12, Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12, Jilid 1&2)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lustono, Setijadi, & Ariyanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada AHASS Shinta Motor Banjarnegara. *Medikonis*, 13(2), 30-43.
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22-41.
- Melviani, Priadi, O., & Muttaharah, S. (2023). Analisis Strategi Manajemen Pemasaran Apotek "X" di Banjarmasin. *Health Research Journal of Indonesia (HRJI)*, 2(2), 150-154.
- Menteri Kesehatan RI. (2017). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novita, E. S. (2020). Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 1-11.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Saladin, D. (2016). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran (Cetakan keempat)*. Bandung: Linda Karya.
- Santoso, M. B., Handoko, Y., & Agustina, T. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Peomosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek

Sidodadi Medika di Banjarnegara Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. *CAKRAWALA*, 6(6), 2354-2364.

Sari, P. E. (2018). Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank BNI UNPAD. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 1-23.

Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X. *Journal of Pharmaceutical and Sciences (JPS)*, 5(1), 94-100.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2014). *Dasa-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus (Cetakan ke-1)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Suroso, I., Deni, M., Tulip, A., Avini, V., & Bangsawan, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Fathurrahman di Kayuagung. *Jurnal Ekonomi Bisnis (EKOBIS)*, 5(2), 42-50.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Edisi 4)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Widi, S. (2022, September 25). *Berapa Jumlah Apotek di Indonesia?* Diperoleh dari DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/berapa-jumlah-apotek-di-indonesia>

- Wijayasari, N., & Mahfudz. (2018). Pengaruh Brand Image, Kualitas, Persepsi Harga dan Variasi Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Sarung Gajah Duduk di Kabupaten Pekalongan. *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1-9.
- Yuliani, M., Ganie, D., & Nurhidayati, S. (2023). Pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Kanindianra Lestari di Tanjung Redeb. *CAM Journal*, 1-18.