

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R.N., Dianingati, R.S., dan Annisaa', E., 2022. Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2: 9–15.
- Andini, D. dan Utamajaya, J.N., 2023a. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, Vol 3, No 4, Februari 2023: .
- Ardiansyah, Risnita, dan Jailani, M.S., 2023. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1: 1–9.
- Arimbawa, E., Suarjana, K., dan Wijaya, I.P.G., 2014. The Relationship between Pharmaceutical Services and Satisfaction of Customers Accessing Pharmacy Services in Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2: 153–157.
- Asadpoor, S. dan Abolfazli, A., 2016. The Effect of Electronic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Saderat Bank's Customers.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024. APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia. *Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, .
- Astuti, D. dan Salisah, F.N., 2016a. Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru) 2: .
- Asyasyakur, A., Yati, D., Devi, S.S., Husyairi, K.A., dan Ainun, T.N., 2023. Studi Kasus Tingkat Kepuasan Konsumen Dr Chicken Cimahpar 3: .
- Awaliyah, S.A. dan Saino, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online (Studi Pada Dkpop Shop). *Universitas Negeri Surabaya*, Badan Pusat Statistik, 2020. BPS Kab.Gunungkidul. *Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul*, .
- Badan Pusat Statistik Indonesia, 2024. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, 2023 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Indonesia.
- BPOM RI, 2020. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor: 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan secara Daring. *Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia*,
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S., 2014. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S., 2017. *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 11*. Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. *Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, .
- Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024. Daerah DIY - Jumlah Sarana Industri dan Industri Farmasi. *Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta*, .

- Djamba, Y.K. dan Neuman, W.L., 2002. Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Teaching Sociology*, 30: 380.
- Ekadipita, E., Hidayat, F., Komarudin, D., dan Ayuni, D., 2022. Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Dalam Pembelian Obat Secara Online Pada Apotekmart Online Berdasarkan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi. *Ista Online Teknologi Journal*, 3: 42–49.
- Gounaris, S., Dimitriadis, S., dan Stathakopoulos, V., 2010. An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping. *Journal of Services Marketing*, 24: 142–156.
- Hafeez, S. dan Muhammad, B., 2012. The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. 3: .
- Haria, T.T. dan Mulyandi, M.R., 2019. 'Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile', , dalam: *Prosiding Seminar Dan Lokakarya Kualitatif Indonesia: Pengembangan Budaya Penelitian Menuju Indonesia 4.0*. Dipresentasikan pada Seminar dan Lokakarya Kualitatif Indonesia: Pengembangan Budaya Penelitian Menuju Indonesia 4.0, Universitas Matana, hal. 135–140.
- Hsu, S., 2008. Developing an index for online customer satisfaction: Adaptation of American Customer Satisfaction Index. *Expert Systems with Applications*, 34: 3033–3042.
- Indonesian Fast Moving Consumer Goods, C.M., 2023. Ini Produk Kesehatan yang Banyak Diincar Konsumen E-Commerce Indonesia. *Indonesian Fast Moving Consumer Goods*, .
- Ismail, A., 2018. Ketertarikan Masyarakat Terhadap Apoteker Sebagai Informer Obat Berbasis Teknologi Informasi 4.0.
- Israel, M., Lolo, W.A., dan Rundengan, G., 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan 2: .
- Janna, N.M. dan Herianto, H., 2021. Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023. Penggunaan Antibiotik Tanpa Resep Dokter. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, .
- Kementerian Kesehatan RI, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, .
- Kitapci, O., Taylan Dortyol, I., Yaman, Z., dan Gulmez, M., 2013. The paths from service quality dimensions to customer loyalty: An application on supermarket customers. *Management Research Review*, 36: 239–255.
- Kostrzewska, M. dan Wrukowska, D., 2019. Measuring Customer Satisfaction in The E-Service Market 10: .
- Kotler, P. dan Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Erlangga.
- Laurent, F. dan Siwalankerto, J., 2016. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan 4: .

- Lee, J.-H., Kim, H.-D., Ko, Y.J., dan Sagas, M., 2011. The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14: 54–63.
- Lonardi, S., Lan, W.P., Hutabarat, F.A.M., Nugroho, N., dan Supriyanto, S., 2021. Peranan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna E-commerce Shopee Di Politeknik Cendana. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2: 80–85.
- Luthfiana, H. dan Saputro, N.G., 2024. Pengaruh E-Service Quality, Citra Merek dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Studi Kasus Pada Skintific Official Store di Wilayah Cimahi Selatan. *Syntax Idea*, 6: 2505–2516.
- Mamakou, X.J., Zaharias, P., dan Milesi, M., 2024. Measuring customer satisfaction in electronic commerce: the impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41: 915–943.
- Napitupulu, H.S., 2021a. Analisis E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Dampaknya Pada Citra Rs Immanuel Bandung 20: .
- Narendra, M.P., Skarayadi, O., Duda, M., Dan Adirestuti, P., 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5: 116.
- Nasution, A.R., Suliawati, S., dan Harahap, B., 2024. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paisean Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2: 280–286.
- Nemati, B., Gazor, H., MirAshrafi, S.N., dan Nazari Ameleh, K., 2012. Analyzing e-service quality in service-based website by E-SERVQUAL. *Management Science Letters*, 2: 727–734.
- Nida Salma Fahriani dan Intan Rike Febriyanti, 2022. Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2: 1–11.
- Novikasari, I., 2016a. Uji Validitas Instrumen. *Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, .
- Novikasari, I., 2016b. Uji Validitas Instrumen. *Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, .
- Nurakhmawati, R., Purnamawati, A., dan Fahmi, I., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 13 no2: .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, hal. 12–40: .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Malhotra, A., 2005a. E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7: 213–233.
- Pardiyono, R. dan Puspita, H.D., 2020. Measurement of Student Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI).

- Pareraway, D.C., Tjitrosantoso, H., dan Bodhi, W., 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado 5: .
- Pertiwi, A.B., Ali, H., dan Sumantyo, F.D.S., 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran) 3: .
- Putri, R.J., Saputri, D.R., Ifaya, M., Himaniarwati, H., Zulfikar, M.P., dan Nonovan, A., 2022. Pemberian Informasi Obat Yang Tepat Kepada Masyarakat di Desa Puasana, Kecamatan Moramo Utara, Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3: 196–201.
- Raharjo, S., 2017. Tutorial Analisis Korelasi Rank Spearman dengan SPSS - SPSS Indonesia. *SPSS Indonesia*, .
- Rohman, A., 2014. *Statistiks Dan Kemometrika Dasar Dalam Analisis Farmasi*. Pustaka Pelajar.
- Sakhaei, S.F., Afshari, A.J., dan Esmaili, E., 2014. The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Internet Banking. *Journal of Mathematics and Computer Science*, 09: 33–40.
- San, W.H., Von, W.Y., dan Muhammad Imran Qureshi, 2020. The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia. *Journal of Marketing and Information Systems*, 3: 46–62.
- Santos, J., 2003. E-service quality: A model of virtual service quality dimensions?. *Managing Service Quality*.
- Setiawan, A.D., Yamani, A.Z., dan Winati, F.D., 2022. Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1: 286–295.
- Sitorus, D.P., 2025. Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi E-Commerce dalam Meningkatkan Penjualan di Era Digital 3: .
- Suriani, N., Risnita, dan Jailani, M.S., 2023. Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1: 24–36.
- Suwondo, A., Sarana, dan Marjan, F.I., 2017. Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI ACCESS Berdasarkan E-SEQUAL pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang. *Prosiding Sentrinov*, Vol 3-ISSN: 2477-2097: .
- Tjiptono, F., 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2016. *Service, Quality, Dan Satisfaction*, 4th ed. Andi Offset.
- Ueltschy, L.C., Laroche, M., Zhang, M., Cho, H., dan Yingwei, R., 2009. Is there really an Asian connection? Professional service quality perceptions and customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 62: 972–979.
- Widodo, S.M. dan Sutopo, J., 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer 4: .