

DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, T. dan Prabowo, B., 2024. Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Omzet Penjualan pada Usaha Apotek Aditara 2 Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, **6**: .
- Anderson, L.M. dan Taylor, R.L., 1995. McCarthy's 4Ps: Timeworn or Time-Tested? *Journal of Marketing Theory and Practice*, **3**: 1–9.
- Andri, G.Y., 2021. Bentuk Badan Usaha Apotek Ditinjau Dari Hukum Perusahaan. *Jurnal Hukum Responsif*, **12**: .
- Anggraeni, F. dan Meiti, R., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Di Apotek Bio Medika Soreang Periode Bulan Mei 2021. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, **2**: 183–190.
- Artanto, F.A., Febrianto, M.Y., dan Satrio, T., 2022. Sistem Informasi Pemesanan Obat Pada Ning's Farma Pekalongan Berbasis Web. *Jurnal Surya Informatika*, **12**: 66–73.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2014. *Panduan Praktis Program Rujuk Balik Bagi Peserta JKN*. BPJS Kesehatan, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Kota Batu, 2022a. *Jumlah Desa/Kelurahan yang Memiliki Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kota Batu, Tahun 2019, 2020 dan 2021*. Diakses pada 3 Maret 2024, dari https://batukota.bps.go.id/id/statistics_table/1/MTE2OCMx/jumlah-desakelurahan-yang-memiliki-sarana_kesehatan-menurut-kecamatan-di-kota-batu-tahun-2019--2020-dan_2021.html
- Badan Pusat Statistik Kota Batu, 2022b. *Persentase Penduduk Usia 15 Tahun Ke Atas Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di Kota Batu, 2020*. . Diakses pada 7 Februari 2025, dari https://batukota.bps.go.id/id/statistics_table/1/MTAzMiMx/persentase-penduduk-usia-15-tahun-ke-atas-menurut_pendidikan-tertinggi-yang-ditamatkan-di-kota-batu--2020.html
- Badan Pusat Statistik Kota Batu, 2022c. *Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Batu 2021*. Diakses pada 9 Februari 2025, dari <https://batukota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTEyOSMx/jumlah->

penduduk_berumur-15-tahun-ke-atas-yang-bekerja-selama-seminggu-yang-lalu-menurut_status-pekerjaan-utama-dan-jenis-kelamin-di-kota-batu--2021.html

Badan Pusat Statistik Kota Batu, 2024. *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Batu, 2023*. Diakses pada 6 Februari 2025, dari https://batukota.bps.go.id/id/statisticstable//WVc0MGEyMXBkVFUxY25KE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota_batu--2023.html?year=2023

Bennadi, D., 2013. Self-medication: A current challenge. *J Basic Clin Pharm*, **5**: 19–23.

Boky, Lolo, W.A., dan Jayanto, I., 2021. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Pada Apotek Kimia Farma Di Kota Kotamobagu. *PHARMACON*, **10**: 825.

Budi, 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Andi Offset, Yogyakarta.

Dahlan, M.S., 2014. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi Menggunakan SPSS* Edisi 6., Epidemiologi Indonesia, Jakarta.

Darmawan, D. dan Grenier, E., 2021. Competitive Advantage and Service Marketing Mix. *Journal of Social Science Studies*, **1**: 1: 75-80.

Desmita, 2006. *Psikologi Perkembangan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Dinas Kesehatan Kota Batu, 2023. *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan Apotek di Kota Batu*. Dinas Kesehatan Kota Batu.

Dysyandi, W., Sumaryono, W., Widyastuti, S., dan Lesmana, H., 2019. Bauran Pemasaran Tentang Konsep Apotek Modern Serta Strategi Pemasarannya. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, **3**: 1–8.

Elliyana, 2022. *Dasar - Dasar Pemasaran*. Ahlimedia Press, Kota Malang.

Fitria, F., Effendi, M., Azhar, R., Nasruddin, N., dan Windari, O., 2023. Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Apotek Enggal Sehat Mengang Sakti Kabupaten Musi Rawas. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, **5**: 1614–1622.

Ghozali, I., 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Handayani, R.S., Raharni, dan Retno, 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Makara Kesehatan*, **13**: 22–26.
- Herrin, N.N.P., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Nindya Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, **8**: .
- Howard, J.A., Shay, R.P., dan Green, C.A., 1988. Measuring The Effect Of Marketing Information On Buying Intentions. *Emerald Publication*, **5**: 5–14.
- Hurriyati, R., 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Ikatan Apoteker Indonesia Kota Batu, 2024. *Sebaran Apotek Di Kota Batu 2024*. IAI Kota Batu, Kota Batu.
- Kemenkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2014. *Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas*. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek*. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2021. *Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*. Jakarta.
- Khotimah, K. dan Jalari, M., 2021. Menguji Marketing Mix 7P Terhadap Keputusan Pembelian Shopee di Sukoharjo. *Jurnal Manajemen*, **7**: .
- Kotler, P. dan Armstrong, G., 2012. *Principles of Marketing*. Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P. dan Armstrong, G., 2018. *Principle of Marketing Edition 17*. Pearson Education, England.
- Kotler, P. dan Keller, K., 2016. *Marketing Management*. Pearson Education, England.
- Lorensia, A. dan Emiliana Lamur, 2021. Persepsi Apoteker terhadap Apoteker Online di Wilayah Surabaya Timur: Pharmacists' Perceptions of Online Pharmacy in

the East Surabaya Area. *KELUWIH: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, **2**: 96–101.

Lupiyoadi, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat, Jakarta.

Luthfi, A.F.A.F. dan Gufron, M., 2024. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Panjerejo. *Jupek (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, **9**: 1–9.

Mackey dan Nayyar, 2016. Digital danger: a review of the global public health, patient safety and cybersecurity threats posed by illicit online pharmacies. *Br Med Bull*, **118**: 110–126.

Madden, M., Stewart, D., Mills, T., dan McCambridge, J., 2023. Consultation skills development in general practice: findings from a qualitative study of newly recruited and more experienced clinical pharmacists during the COVID-19 pandemic. *BMJ Open*, **13**: .

Mariati, I.G., Yosi, Karina, dan Adji, 2022. Efek Kualitas Pelabelan Terhadap Pengetahuan dan Kepatuhan Pasien Hipertensi di Mataram. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, **11**: 11–21.

Notoatmodjo, 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Novia, S., 2022. Analisis Rsepon Konsumen Terhadap Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) di Apotek Fajar Farma Samarinda. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda, Samarinda.

Novita, E.S., 2012. Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, **2**: .

Prasetyawan, F., Saristiana, Y., Muslikh, F.A., Widyoko, W.H., dan Arifin, C., 2024. Descriptive Analysis of Marketing Mix Utilizing the 7P Methodology Encompassing Product, Price, Promotion, People, Process, and Physical Evidence in Pharmacies. *International Journal of Asian Business and Development (Metropolis)*, **1**: .

Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta.

Putri, A.R., Hafizhah, A., Rahmah, F.H., dan Nabila, S., 2021. Perancangan Sistem Informasi Penjualan Obat Online Pada Apotek Dara Berbasis Website. *Jurnal Akrab Juara*, **6**: 100–107.

- Putri, D.R., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences (IJHS)*, **1**: 23–29.
- Radfan, Hariyanti, dan Najemen, 2015. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Paru Rumah Sakit Paru Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, **13**: .
- Rahmayanti, 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang. *Jurnal Medicoenticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, **6**: .
- Ruditya, A.N. dan Chalidyanto, D., 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, **3**: 108–117.
- Sante, N.E.P., Lolo, W.A., dan Rundengan, 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Marketing Mix di Apotek Al-Kautsar Kotamobagu **3**: .
- Selang, 2013. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *EMBA*, **1**: 71–80.
- Solomon, M.R., 2017. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Pearson Education, England.
- Stevani, H., Putri, A.N., dan Side, S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, **14**: 1.
- Subadio, N.Y.C., Wiyono, W., dan Mpila, D., 2022. Community Knowledge, Perception and Expectation For Pharmacist During The Covid-19 Pandemic in Several Pharmacies At Sario District. *PHARMACON*, **11**: .
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- Suroso, I., Deni, M., Tulip, A., Afini, V., dan Bangsawan, A., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Fathurrahman Di Kayuagung. *Jurnal EKOBIS*, **5**: .
- Susilawati, S., Afwa, A., dan Puspita, A., 2024. Pengaruh Price, Product Quality, dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Pembelian Produk Fashion Online di Pekanbaru. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, **18**: 38–57.

- Suwarni, Harenda, dan Kurniasih, 2021. Analisis Bauran Pemasaran pada Omzet Penjualan Obat Bebas dan Bebas Terbatas pada Proses Swamedikasi Apotek Kimia Farma di Kabupaten Blora 1537–1543.
- Syifauddin, Hatta, dan Sarnianto, 2023. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Di Kecamatan Serang. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, **6**: 243–258.
- Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Diana, dan Anastasia, 2019. *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. ANDI, Yogyakarta.
- Triayu, N.A., Safanny, P., Nabila, E., dan Shifa, A.M., 2023. Analisis Pengaruh Pemilihan Lokasi Apotek Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi*, **1**: 65–77.
- Tumole, Jeane Mongi, dan Ferdy A, 2021. Evaluasi Kepatuhan Minum Obat Pasien Hipertensi Program Rujuk Balik BPJS di Apotek My Life Farma Dendengan Dalam Kota Manado. *The Tropical Journal of Biopharmaceutical*, **4**: 102–108.
- Wijaya, S. dan Adriansyah, A.A., 2020. Efektivitas Pelaksanaan Marketing Mix 9P Terhadap Kepuasan Pelayanan Klinik Rawat Jalan Rumah Sakit Jemursari Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, **6**: .
- Witiastuti, 2016. Improving Business Performance Through Creative Entrepreneur , Superior Business And Entrepreneurial Networks. *Jurnal Dinamika Manajemen*, **24**: 23–26.
- Yudho, S.K.S. dan Agustin, S., 2022. Pengaruh Marketing Mix (7P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Dapurdep. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, **11**: .