



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: indeks
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi 7 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Payne, Adrian. (2007). *The Essence Of Service marketing pemasaran jasa*. Jakarta :Andi
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & Rnd*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & Rnd*. Bandung : Alfabeta
- Thamrin, Abdullah. (2012). *manajemen pemasaran*. Jakarta :.Rajawali Pers
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing.
- Tjiptono, F (2014). *pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi
- Sekolah Vokasi Departemen Ekonomika dan Bisnis. (2015). *Modul Praktikum Statistika 1*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada
- Sekolah Vokasi Departemen Ekonomika dan Bisnis. (2016). *Modul Praktikum Survey pasar*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada
- Jurnal
- Mawaliyah, W (2011). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah sakit Ortopedi Surakarta*. Jurnal Fakultas Farmasi Universitas Muhamadiyah Surakarta
- Febriyani (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Hardiyati, R (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa penginapan Agrowisata Kebun teh Pagilaran*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.



Nani, S (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Cabang Gorontalo*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

Kusuma, A (2011). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Yunus, M (2013). *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Rayon Makasar Barat*. Jurnal Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.

Website

(<http://globalnews.co.id/2017/03/22/ipmg-optimis-pertumbuhan-industri-farmasi-2017/>) diakses pada 19 April 2017

(<http://www.apotek-k24.com/tentang-kami>) diakses pada 19 April 2017

(<https://ekbis.sindonews.com/read/1190701/34/peluang-dan-tantangan-industri-farmasi-di-indonesia-2017-1490187954>) Diakses pada 19 April 2017