

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. D. (2018). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Anang firmansyah. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Staregy)*. Surabaya: Qiara Media.
- Anang Firmansyah. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghazali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mirriam-Webster. (2015). *Merriam-Webster Dictionary*. London: Merriam-Webster
- Schiffman, L., & Kanuk Leslie, L. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi, & Candra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Febriyani, dkk. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Obat Di Apotek Klinik Husada Mulia Kabupaten Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen*, 185-195.
- Ibrahim, S & Ignatius, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan pembelian Pada Apotek K-24 Surabaya. *Jurnal Bisnis Net*. 510-519
- Lestari, Novi. (2021). Analisis Pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan pembelian Pada Apotek Kimia Farma Di Pontianak. *Jurnal BISMA*. 949-953
- Sari, R.D.K., dkk. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan pembelian Pada Konsumen Minimarket (Studi Pada Konsumen Minimarket Swalayan Sauli Mart Kesamben). *E-jurnal Riset Manajemen*. 104-118

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL instrument. *Journal of Retailing*
- Yazid, I & Hidayat, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian (apotek k-24 jl. Gadjah mada yogyakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 305-314
- Top Brand Award. (2024). Data Top Brand Index Kimia Farma, diakses pada 22 Februari 2024, https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2019&type=brand&tbi_find=kimia%20farma
- Top Brand Award. (2024). Metodologi Top Brand Indeks, diakses pada 13 Maret 2024, <https://www.topbrand-award.com/metodologi-survei>