

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). pengantar administrasi kesehatan. jakarta: binarupa aksara.
- Aditama,Tjandra. 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit(Edisi Ke dua).
Jakarta: Universitas Indonesia
- Badan Pusat Statistik. 2006. Tingkat kemiskinan di Indonesia Tahun 2005-2006.
<http://www.bps.go.id> (akses tanggal 15 Mei 2010)
- Bloemer,Josee.et al. 1998. Investigasing Drivers of Bank Loyalty:The Complex Relationship between Image,Service Quality and Satisfactions. International Journal Of Bank Marketing.MCB University Press.
- Bustami MS, M. (2011). penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. jakarta: erlangga.
- Debora, (2013) Evaluasi Keperawatan
- Definisi,fungsi dan peran rumah sakit: menurut WHO
- Florani, E. (2017). skripsi pengaruh persepsi mutu pelaynan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simpang limun. medan: repository.usu.ac.id
- Gurning, F. P. (2018). Dasar Dministrasi danKebijakan Kesehatan Masyarakat. yogyakarta: *K-Media*.
- Hastono , s. p. (2016). Analisis data pada bidang kesehatan. Jakarta: Pt. Rajagrafindo persada.
- Haryati. C., 2016. Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Langsa., Tesis USU.
- Hermanto, dadang, 2017. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis univ diponegoro.
- Jannah,kamalina D. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk MewujudkanKepuasan Pasien Pada Rumah Sakit" Siti Khodijah"Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol. 1, No.2, September 2003: 98-103*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Kuntoro, 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Lina, 2015 Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Marsuli, Mukti, Utarini. 2005. Mutu Pelayanan Pasien Peserta ASKES dan Umum di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.Yunus Provinsi Bengkulu. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 08, No. 01, Maret 2005: 11-19.
- Mowen and Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga Nasution, M.N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang
- Nining, 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa
- Pohan. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta
- Riski, 2022 Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022
- Reni, Dewi., Sri Asmawati. "Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah", Islaminomic, 2016.
- Siregar, syofian. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana. 2013
- Siyoto, Sandu., Ali Sodik. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simbolo, Wiwien. 2014. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. Suryawati, Dina. 2013. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Unej : 1-9. Sugiyono, 2010, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta. Sugiyono, 2010, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta. Suliantoro, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (Studi Kasus Di Pt. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). DOI: 10.12777/jati.5.3.185-198.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2003. Metode Penelitian: Lengkap, praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: pustaka Baru Press.
- Supriatna, Tjahya. 2003. Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: Nimas Multima.

- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian: Bandung: Alfabeta Tjiptono. 2012. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Solahika Salma, Fitriah., Ririn Tri Ratnasari. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya", Jurnal JESTT, 2015
- Toruan, E. M. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. medan: repository. usu.co.id.
- Tarigan, I, 2017. Pengaruh Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi.
- Tukimin, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon (Studi Kualitatif dan Kuantitatif) Universitas Diponegoro Semarang. Tesis.2016
- Umar, (2005) Faktor kepuas pasien
- Wardani, A. E. (2017). Tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di rumah sakit umum daerah La Temmamala
- Umar, H. (2007). Pengertian Jasa. Jakarta. Gramedia Pustaka Umum.
- Wardhana, Arif. Analisa Kepuasan pasien Di Instalasi Rawat Inap Pavilium Kartika Jakarta Pusat Periode November 2012. Tesis Fakultas kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Admistrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia Depok: 2011. Kabupaten Soppeng. makasar: repositori uin alauddin.ac.id
- Zaniarti, 2011 Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap jamkesmas di RSUD Salatiga.