

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Z. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit.* : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Arbianingsih, M. A. T. dan.2011. Teknik pengambilan sampel. Makassar: :Andika Publisher
- Chairunnisa, M. P. 2017. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13
- Chandra, F. T. dan G. 2015. Strategi Pemasaran .Yogyakarta: ANDI.
- Departemen Kesehatan RI. 2016. Standar Minimal Pelayanan. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015.
- Dharma, K. K. 2011. Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta Timur: Trans Info Media.
- Gogoi, S. dan B. C. 2015. Patient Satisfaction in a Multispeciality Hospital of North East India: A Cross Sectional Study. *Internasional Journal of Pharma Research and Health Sciences*. 3, 700-707
- Hasmawati, Najmi, dkk. 2018. Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(24).
- I Ketut Swarjana 2015. Metodologi penelitian kesehatan [ediai revisi]. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Irmawati, R. K. 2010. Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap Di RSUD Moewardi Jabres, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15, 1-16.
- Joshi, K. 2013. Patient Satisfaction About Health Care Services: A Cross Sectional Study Of Patients Who Visit The Outpatient Department Of A Civil Hospital At Surendranager, Gujarat. *International Journal of medical Science and Public Health*, 2(3)
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia.Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien *Jurnal kedokteran dan kesehatan*, 13
- Kemenpan. 2014 Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Indonesia
- Kotler dan Keller.2014. Manajemen Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1. :PT. Indeks. Jakarta
- Muninjaya, A. A. G. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.: EGC. Jakarta.
- Nursalam. 2011. Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.

- Parasuraman. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Pearce, C. Evelyn. 2010. *Anatomi dan fisiologi untuk paramedis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama
- Rahardjo, T. S. R. dan M.2016. Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenvile.Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 2.
- Rahmadhan, M. N. A. 2013. Analisis Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Badung Rahmat Di Kota Surabaya.Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sari, A. K. 2014 .Penilaian Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya.Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 2.235-242.