

Daftar Pustaka

- Alim A, N. Tangdilambi, A. Badwi.(2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS DR.Soetomo*. 5(2).
- Anderson J R, (2018). *Cognitive psychology and its implications, 3rd edn*. Freeman, New York.
- Bambela N.D.I. , N.A. Temesvari.(2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*. 4(2).
- Dalfian, A. Farich, E.M. Utari.(2020). Faktor Dominan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Lampung Tengah Tahun 2019. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4).
- Febriyana.L.(2021). Pentingnya Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rumah Sakit Menggunakan Metode Literature Review Tahun 2020. *Nusantara Hasana Journal*. 1 (6).
- Kotler, Philip, Keller K.L (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*. Jakarta: PenerbitErlangga.
- Musfar T.F, S.E., M.M. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran : Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia.
- Muzahid A.M. and N. Parvez, (2018). *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1: 24-38.
- Nugraha M, S. Sumadi.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. 11(02).
- Rizal.F, T.A.Marwati, S.Solikhah. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa* 8(2).

- Sari K.I.(2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 8(3).
- Setyawati.A.W.(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien.*Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*. 10 (2).
- Surtinah E.O.R. Simamora.(2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*. 5(1).
- Taufan B, (2017), *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: UNAIR (AUP)
- Tjiptono, Fandy, (2019). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono (2019) *Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Toliaso C.S , C. K.F. Mandagi, F.K. Kolibu. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7 (4).
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed*. Mc.Graw-Hill. Boston.

