

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. (Ed. Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Abdul. (2012). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan prima di RSUP. DR. M. Djamil Padang. Padang: *Skripsi*, Jurusan Keperawatan Universitas Andalas.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. (2004). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2011). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2012). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Badan Pusat Statistik. (2013). *Padang dalam angka 2013*. Jakarta: BPS.
- Budiarto, Eko. (2002). *Biostatistika*. Jakarta: EGC.
- Dwi, Rahayu. (2011). Analisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Semarang selatan. *Ekonomi, Manajemen, Akutansi*, 18(30).
- Erviana, Okky. (2013). “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo kendal”. Semarang: *Skripsi*, Jurusan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Eryandra, A. (2014). Gambaran kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUP. DR. M. Djamil Padang. Padang: *Skripsi*, Jurusan Psikologi Universitas Andalas.
- Febriani, V. A. (2012). Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Skripsi*, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdian, T., S. (2011). Perbedaan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta. Surabaya: *Skripsi*, Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Fithria, Risha Fillah & Solikhwati, Umi. (2015). Perbandingan kualitas pelayanan instalasi farmasi pasien BPJS rawat jalan rumah sakit pemerintah dan swasta kota Semarang. *Tesis*. Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.

- Fitzsimmons, James A, & Mona JF. (2001). *Service management for Competitive advantage*. Singapore: Mc-Grow Hill, Inc.
- Guilford, J. P., B. Fruchter. (1978). *Fundamental statistic in pshychology and education*. Tokyo: McGraw-Hill kogakusna, Ltd.
- Hadi, S. (2000). *Statistik*. (Ed. 2). Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryani, M. (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan pilihan masyarakat berobat ke rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta di kota Padang. Padang: *Skripsi*, Jurusan Ekonomi Universitas Andalas Padang.
- Hasan, M., I. (2002). *Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Irmawati, Ria Kurniasari. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien berobat inap di RSUD moewardi Jebres”. *Manajemen dan Bisnis*. 15(1), 1-6.
- Jahroni. (2009). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan, komitmen, kepercayaan pada Bank Central Asia Tbk. *Akutansi*. 5(3), 235-249.
- Keller, Lane, K. (1988). *Strategic brand management, building, measuring, and managing brand equity*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniasari, A., & Hadi., C. (2012). Penilaian kualitas pelayanan jasa oleh konsumen bengkel resmi sepeda motor honda AHSS UD. ramayana motor Surabaya. *Psikologi Industri dan Organisasi*, 1 (2), 71-71.
- Mariamah. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan haemodialisasi peserta askes sosial di rumah sakit umum daerah Dr.pirngadi Medan. *Tesis*. Jurusan FKM Universitas Sumatera Utara Medan.
- Musanto, Trisno. (2004). Faktor-faktor kepuasan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. sarana media advertising Surabaya. *Manajemen & Kewirausahaan*. 6(2), 123-136.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Marketing of Journal*. 49, 41–50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing of Journal*. 64(1), 12-41.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Marketing of Journal*. 58(1), 111–124.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 pengolahan data terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Siregar, C. (2003). *Farmasi rumah sakit*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Taadi. (2011). *Hukum kesehatan*. Jakarta: EEG.
- Tjiptono, F., Gregorius, C. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuningsih. (2009). “Analisis lost customer service”. Jakarta: *Skripsi*, Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Zeithaml, Valerie, A., A, Parasuraman, L. Berry. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free press.

