

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang Kesehatan No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2009.
2. Azlika M, Alamri, Adista, A, Rumayan, Febi K Kolibu. Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSI Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi Unsrat*.4(5).
3. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Jakarta EGC; 2011.
4. Wahdaniah DS, Fatmawati *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar* *Jurnal Administrasi Publik* 2015;1
5. Pusporini H, R. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih* 2012.
6. Tiara W, Amel Yanis, Erly Hubungan Komunikasi Dokter Pasien terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Poliklinik RSUP Dr. M Djamil Padang *Jurnal Fk Unand* 2013;2(3):1.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia; 2017.
8. Wahyuni S. *Hubungan Mutu Pelayanan dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017 [Skripsi]*. Padang Universitas Andalas 2017.
9. *Profil RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017*
10. *Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) RSUP Dr. M.Djamil Padang Tahun 2017*. 2017.
11. M Nurul Hidayah A, Hamzah, Darmawansyah. *Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo*. 2011.
12. *Menkes RI. keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 199/Menkes/SKII/2008 Tentang Standar Pelayanan Miniman Rumah Sakit Jakarta Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2008*.

13. Indikator Pelayanan Rumah Sakit Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2005.
14. Data Pengaduan Pasien Padang Humas RSUP Dr. M. Djamil Padang 2017.
15. Dwi Avinda EY. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Klien Diruang Rawat Inap Marwah Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Hospital Science* 2015;1.
16. Fandy Tjiptono GC. *Service, Quality dan Satisfaction* Yogyakarta Andi Offset 2005
17. Hafuzurrachman. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan Majalah *Kedokteran Indonesia* 2004;2.
18. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Jakarta* Erlangga 2011.
19. Sabarguna. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Jakarta* Cv. Sagung Seto 2008.
20. Khotler P. *Manajemen Pemasaran* Sebelas ed. Molan B, editor. Jakarta indeks 2005.
21. Soejadi. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum Jakarta* KATIGA Bina 1996.
22. Budiastuti. Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit keperawatan 2008.
23. Widoningsih N. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan RSU Saras Husada Purworejo *Psikologi* 2008.
24. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar Kedua*, editor. Jakarta Rineka Cipta 2001.
25. Supranto J. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta Rineka Cipta 2003.
26. Umar H. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama; 2005.
27. Gerson RF. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Jakarta* PPM 2002.
28. Azrul A. *Pengantar Administrasi Kesehatan Jakarta* Bina Rupa Aksara 2010.
29. Bustami. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya Jakarta* Erlangga 2011.
30. Adisasmitho W. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah sakit Jakarta* PT Raja Grafindo Persada 2007.

31. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.2014.
32. Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Kesehatan No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit 2009.
33. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta Gosyen Publishing 2016
34. Notoadmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan Jakarta Rineka Cipta; 2012.
35. Anita FD. Analisis Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Petrokimia Gresik Universitas Airlangga; 2006.
36. Ratna Wulandari SS. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2014. 2014.
37. Ade NA. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayana Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon 2014. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2016.
38. Rika M. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (studi kasus RSUD Kota Bandung) 2015.
39. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat 2004.
40. Ade Octavia S, Aulia Putri Anwar. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Matahher Jambi 2012;1.
41. Ahmad RF. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Kec Bungah Kabupaten Gresik (studi kasus rawat inap puskesmas). 2015.
42. Eka FTY, Setya Haksama. Analisis Kepuasan berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Kesehatan Masyarakat 2012.
43. Wima FR. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bina Sehat Jember 2015.
44. Supardi. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus Semarang Universitas Diponegoro 2008.

45. Dinik R. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat). 2008.
46. Federik M. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang 2008.
47. Lina M. Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. AM. Parikesit Tenggarong Jurnal Administrasi Reformasi 2017;5(2).

