

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. Definisi Rumah Sakit: WHO. 1947. Available from: www.who.int. [22 Desember 2017].
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2009.
3. Kurniawan A. Analisis Pengaruh Faktor Customer Relationship Marketing Terhadap Sikap Pasien Lama untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit William Booth Semarang [Tesis]: Universitas Diponegoro. 2006.
4. Pohan SI. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC Penerbit Buku Kedokteran. 2007.
5. Keller Kd. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I. Jakarta: PT. Indeks. 2007.
6. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2017.
7. Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi. Gambaran Umum Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi 2017.
8. Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi. 2013-2016. Profil Kesehatan Tahun 2013-2016. Bukittinggi. 2013-2016.
9. Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi. Profil Tahunan 2014-2017. Bukittinggi. 2014-2017.
10. Hazfiarini A. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. 2016
11. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pengertian Kepuasan 2017. Available from: <https://kbbi.web.id/puas>. [14 Desember 2017]
12. Kotler P. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi II. Jakarta: Gramedia. 2005.

13. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.2004.
14. Triwibowo C. Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Nuha Medika.2012.
15. Tjiptono F. Prinsip-Prinsip Total Quality Sevice. Yogyakarta: Andi Offset. 2007.
16. Tjiptono F, Chandra, G. . Sevice, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.2011.
17. Repository Universitas Sumatera Utara. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit 2004. Available from: <http://klinis.repository.usu.ac.id>. [10 Januari 2018]
18. Gerson RF. Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Jakarta: PPM. 2004.
19. Undang-Undang Pelayanan Publik. Bandung: Fokusindo Mandiri. 2014.
20. Aditama T. Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 2004.
21. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2016.
22. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan No. 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2010.
23. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Penerbit Alfabeta. 2013.
24. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2008.
25. Kementerian Kesehatan RI. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2009.
26. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. 2016.

27. Rachmansyah Harjuna Yuhanda d. Pengukuran Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Darmo Surabaya. 2016. 5.
28. Kasni A, Nur Indrawati Lipoeto, Sri Evianti, dkk. Pengukuran Kepuasan Pasien Berbasis Metode Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. MKA. 2014.
29. Farisa HD. Analisis Hubungan Marketing Mix (Bauran Pemasaran) dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Cicik Kota Padang: Universitas Andalas. 2017.
30. Putra SE. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang. 2016.
31. Wahyuni S. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017: Universitas Andalas. 2017.

