

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. R., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Dr. Patta Ramana, ed.). Makasar: CV. Sah Media, pp 16-20.
- Endrawati, D., & Juliani, R. (2014). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. *Universitas Pandanaran*.
- Fitriani, S., & Trisnawati, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 46–53.
- Hadi, I. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien* (Ed.1,). Yogyakarta: Deepublish.
- Kartikasari, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 1–16.
- Kemendes RI. (2009). *Profil Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009*.
- Kustiyah, E, A. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *Gema*, 26(48).
- Kotler, & Keller, K. (2017). *Marketing Management* (15e ed.). Person India Education Service, pp 55-556.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Kebidanan* (Edisi 1). Surabaya: Prins Media Publishing.
- Mamik. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan* (S. Aisyah, S.pd.M.Kes, ed.). Sidoarjo: Zifatma Jawa.
- Martini, M., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof

- . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1.
- Noviana, L., & Eddy Supriyadinatha Gorda. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Undiknas Graduate School*, 15(3), 118–134.
- Nugraha, M. dwi, & Dewanto, I. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dengan Gigi Tiruan Lengkap Lepas oleh Dokter Gigi Muda di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *IEEE International Conference on Acoustics, Speech, and Signal Processing (ICASSP) 2017*, 41(2), 84–93.
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 118–125.
- Putu, A & Made B, K. M. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015*. 4(2), 78–90.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sari, A. K., & Wulandari, R. D. (2014). Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 4 Oktober-Desember 2014*, 2(KEPUASAN PASIEN), 235–242.
- Soeparmanto, & Sri Astuti. (2006). *Program Akselerasi Peningkatan Gizi Masyarakat*. Retrieved from <http://depkes.go.id>
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, 7(4), 189–194.
- Tulangow, T., & Jeiska, R. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Inpatient F General Hospital Centre (RSUP) Prof . Dr . R . D . Kandou Manado kinerja dapat digunakan model SERQUAL yang sakit merupakan institusi pelayanan dilihat pada kelengkapan fasi. *Jikmu*, 5(2a), 354–361.
- Ulfa, S. F., & Zulkarnain, K. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan Dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 12(2), 412–430.
- UU RI No 36 Tentang Kesehatan*. (2009). 2(5), 255.
- Yulyuswarni, Y. (2017). Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(1), 110–115.