

DAFTAR PUSTAKA

- A.H.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Edited by Bumi Aksara. 1st ed. Jakarta, n.d.
- Admojo;, Danang Sunyoto; Tri. “Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen / Danang Sunyoto.” *Jakarta: PT Buku Seru*, 2014.
- Anggia, Poppy, Satria Yandi, and Intan Batura Endo Mahata. “Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi.” *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, 2020.
- Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing: Malang., 2007.
- Diana, Fandy Tjiptono & Anastasia. *Total Quality Management (TQM)*. 5th ed. Yogyakarta, 2003.
- F, Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi., 2007.
- Gerson, R.F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM, 2009.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII. Penelitian*, 2016. <https://doi.org/10.1021/ol7029646>.
- Ghozali, Iman. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 2011.
- Haladi, Athira Yasmin. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Di Kota Surabaya Athira Yasmin Haladi Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya,” 2015, 1–17.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- Hutasoit, C.S. *Pelayanan Publik: Teori Dan Aplikasi*. MagnaScript Publishing., 2011.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). “Ishak” 19, no. April (2022): 51–63.
- Jasfar, F. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Jaya, I Made Laut Metha. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta, 2019.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. 15th ed. Yogyakarta, 2016.
- Mamik. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi1. Surabaya: Prins Media Publishing., 2010.
- Metha Jaya, I Made Laut. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Quadrant. Yogyakarta, n.d.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiya*. Edited by Kencana Prenada Media Group. Jakarta, 2013.
- Notoatmodjo, Soekidjo. “Etika & Hukum Kesehatan.” In *Etika & Hukum Kesehatan*,

edited by Rineka Cipta, 2010.

Nurachmah, C. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*. Available: Http www. Fikui. Or. Id. 05-01-2008., 2005.

Padang, Dinas Kesehatan Kota. *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Padang Pasir Tahun 2021*. Padang, 2021.

“Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,” n.d.

Pers, Raja wali, ed. *Kasmir, Etika Customer Service, Raja Wali Pers, Jakarta, 2011, Hlm. 31-32*. Jakarta, n.d.

Pohan.J. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC., 2017.

Priyanto, Duwi. *SPSS Pengolah Data Terpraktisi*. C.V AndiOffset, 2014.

Putri, A D, N N Dewi Pascarani, D Wismayanti, and K Wiwin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.” *Citizen Charter*, 2016.

Rachmadi, Alfi. “Kualitas Pelayanan Publik Median Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.” *Jurnal Publika*, 2015.

Rina, N A, F Wahyudi, and ... “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang” *Jurnal Kedokteran ...* 6, no. 2 (2017): 930–39. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/medico/article/view/18603>.

Rofiah, R. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019.,” 2019.

Sekaran, Uma. *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. 2nd ed. Jakarta Selatan: Salemba empat, 2017.

Serbaguna, B.S. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY., 2004.

Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial*. Edited by PT Remaja Rosdakarya. Bandung, 2012.

Sriregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Edited by Prenadamedia Group. Jakarta, 2015.

Stanton.W. *Manajemen Pemasaran*. . Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2016.

Sugiono P.D. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif.Pdf. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2014.

Sugiyono. “Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D,” 2019.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung, alfabert, 2019.

Sulistyo, Bambang Petrus. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.” *Stikes Kusuma Husada Surakarta* 5, no. 2 (2016): 49–58.

Suprantoranto, Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : Untuk menaikkan pangsa pasar / J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :

Andi, 2016. Tjiptono, Fandy, and Fandy Tjiptono. “Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono.” *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*, 2012.

www.padek, jawapos.com, 2023. “No Title,” n.d.

www.padek, jawapos.com, 2023. Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. 2013. *Services Marketing:*

Integrating

Customer Focus Across the Firm 6 Thed. Mc.Graw-Hill. Boston., 2007.