

DAFTAR PUSTAKA

1. Depaetemen Kesehatan RI. Depkes RI Tahun 2011. Jakarta
2. Supriyanto S, Ernawati M. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi; 2010.
3. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
4. Bustami SKM M. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya Jakarta: Erlangga; 2011.
5. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2007.
6. Irawan, Andri, dkk. 2016. Manajemen Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Jurnal unmus Vol. 5 No. 1
7. Trisnaeni, F, Mahyudin, Muslihudin. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014.
8. Toliasso, CS, Mandagi CKF, Kolibu, FK. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. Jurnal KESMAS. Vol. 7 No. 4
9. Machmud, Rizanda, et. al. 2012. survey terhadap 10 rumah sakit pemerintah di Kabupaten/Kota Sumatera Barat tahun 2012 dalam penanganan keluhan pasien
10. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018
11. Laporan Tahunan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman Tahun 2019
12. Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
13. Mukti, Ali Ghufron. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta : PT. Karya Husada Mukti.
14. Tjiptono, F, & Diana, A, 2003. *Total Quality Management*, Edisi Revisi ANDY, Yogyakarta.
15. Mas'ud. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Metode ServQual (Studi Kasus pada Tiga Apotek)*, Volume VI, No.2, Agustus 2009, hlm. 56-74.

16. Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
17. Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.
18. Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar- dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014. Jakarta : Menkes RI : 2014.
20. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan*. 2013. Jakarta : Menkes RI : 2013.
21. Satianegara, M. Fais dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
22. Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.
23. Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta : CV Sagung Seto.
24. Departemen Kesehatan RI. 2008. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.
25. Supriyanto, S dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta.
26. Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
27. Tjiptono, F, & Diana, A, 2003. *Total Quality Management*, Edisi Revisi ANDY, Yogyakarta.
28. Zainafree, I dan Shinta, AR. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *Visikes Jurnal Kesmas*. Bol. 15 No. 1
29. Wahyuni, S. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017. Universitas Andalas
30. Alimul HAA. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2009.

31. Wira IAD. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar [Tesis]. Denpasar: Universitas Udayana; 2014.
32. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2012

