

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar 2013*. Jakarta.
- Bustami.2011.*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Farida Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*.Bogor: Penerbit Ghalia.
- Fitra Sarumaha (2018) *kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ridos Medan,*
- Hafizurrahman. (2004).*Prinsip Kepuasan Pasien*. Jakarta:EGC.
- Hasniar (2020) *gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap rsud syekh yusuf kabupaten gowa tahun 2020*
- Hermanto (2013).
- Ivan Bayu (2016) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas*
- Kemenkes RI, 2015. *Laporan Tahunan Kementrian Kesehatan*.
- Kotler. (2007). *Manajemen pemasaran*. Edisi kesembilan. PY. Indeks. Jakarta
- Larasati (2016)
- Moleong, (2000) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja. Rosdayakarya
- Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurachmah, E. 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*.

- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed). Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2015), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua,. Jakarta: Erlangga.
- Pohan, Imbalo S. 2016. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC
- Sabarguna B S. 2005. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorium RSI Jateng dan DIY
- Satrianegara, M. Fais. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Supranto, M.A. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat. Jakarta : PT. RinekaCipta
- Suryanti, N. (2002). Faktor- faktor yang Berhubungan dengan Lamanya Waktu. Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap di RS Pondok Indah.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Andi.