

Daftar Pustaka

- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS(Center For Academic Publishing Service).
- Angelita Lingkan YR, Jetje Beatrix P, Pingkan Prycilia M. 2021. *Pengaruh mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas papakelan*. Manado: Universitas Negeri Manado. Diambil dari: <https://media.neliti.com/media/publications/348832-pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhad-3e17b224.pdf> (04 Februari 2022)
- Astuti, Endang Kusuma, 2009, *Transaksi Teraupetik Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Cahyani, Wiwik Dian. 2005. *Karakteristik Karyawan, Persepsi Terhadap Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan di PT Sinar Sosro Ungaran*. Surakarta: Poltekes Surakarta. Diambil dari: <https://www.scribs.com/document/45741462/skripsi-pendidikan148-> (10 Januari 2021)
- Gunarsa, J. R, 2008. *Jurnal Uris-EjournalSosiatri-Sosiologi*. Diambil dari: [http/ejournal.sos.pisip.unmul.ac.id/site/wp/01jurnal%20\(01-18-03-24-46\).pdf](http/ejournal.sos.pisip.unmul.ac.id/site/wp/01jurnal%20(01-18-03-24-46).pdf). (12 April 2017) <http://eprints.undip.ac.id/37113/1/SUPRIYANTO.pdf> (10 Januari 2021) *Hukum Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Guwandi. 2005. *Hukum Medik (Medical Law)*. Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Hardi, Jon. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rsud Pasaman Barat*. Padang. Dari: http://repository.unand.ac.id/17291/1/ANALISIS_TINGKAT_KEPUASAN_PASIE_N_U_MUM_DAN.pdf (1 Agustus 2020)
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Jacobis, Rolando. 2013. *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado* dari: <https://media.neliti.com/media/publications/1815-ID-faktor-faktor-kualitas-pelayanan-pengaruhnya-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap.pdf> (22 November 2019)
- Kotler, P. 2012, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 13, Prehallindo, Jakarta.
- Malasari, Eka. 2014. *Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa tahun 2014*. Bandar Lampung: Universitas Lampung. Diambil dari: <https://id.123dok.com/document/download/ky6pmlgg#> = (9 Januari 2021)
- Mukti. 2007, *Reformasi Sistem Pembiayaan Kesehatan Di Indonesia dan Prospek ke Depan*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran UGM.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Najmah. 2016. *Epidemiologi Penyakit Menular*. Jakarta: Trans Info Media.

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu, Achmad Yudha. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Diambil dari: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26314/1/Achmad%20Yudha%20P-fkik.pdf> (8 Januari 2021)
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaran pelayanan publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2020. *Permenkes 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Rina L, Ni Luh Gede Nova C D. 2013. *Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di BRSU Tabanan*. Denpasar. Dari: <https://kudo.tips/edoc/volume-ii-no-1-januari-2014-halaman-74-84.html> (22 November 2019)
- Siama Grace J, Marlinae L, Rahman F. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat. Diambil dari:
- Sondari, Aer. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Berebes Semarang: Universitas Negeri Semarang*. Diambil dari: <http://lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf> (22 November 2019)
- Sugiyono. 2020. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Yuda. 2012. *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasienn Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro. Diambil dari: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107> (10 Januari 2021)
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.
- Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Triwibowo, C. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit, Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Wan Suryani. 2015. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan*. Diambil dari: <https://adoc.pub/pengaruh-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap-pada-.html> (04 Februari 2022)
- Wibisono dalam Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Widhiarso. 2010. *Uji Linieritas Hubungan*. Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta.
- Zaniarti, Dwi. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga*. Semarang: Universitas Negeri Semarang. Diambil dari: <http://lib.unnes.ac.id/10864/1/10148.pdf> (9 Januari 2021)