

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni et al. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Bustani dkk. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal e-Biomedik (eBm). Vol 3(3)
- Departemen Kesehatan RI. 1997. Sistem Kearsipan Rekam Medis
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009
- Fachri, M. (2024). *Pelayanan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2023*. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan, 20(1), 87-98.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Hakim, Lukman. 2012. *Farmakokinetika Klinik, Seri Farmasi Klinik, Bursa Ilmu*,Yogyakarta.
- Handayani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Handi Irawan. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo*, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2015, Permenkes RI No. 89, Tahun 2015, Tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut, Jakarta, Kemenkes No 151, 2016, Hal 1 – 3,32,33,61,118,119,149,150, 151
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta :Pemerintah. 2008
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1165/MENKES/SK/X/ Tahun 2007, tentang
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. 2020. *Principles of Marketing Eight European Edition*. UK : Pearson
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas* Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mauludin Hanif. 2013. *Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Menkes RI. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Notoatmodjo . 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Metodologi ilmu keperawatan*, edisi 4, Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan NO. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien
Pola tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum : Jakarta. 12 hal
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18, 73–86.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. 2019. *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen*. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunnyoto, D. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tauchid, SN dkk. 2018. *Buku Ajar Pendidikan Kesehatan Gigi*. Jakarta
- Tjiptono Fandy 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi.Yogyakarta.
- Trisnowati, J. (2018). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Emphaty Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Ragam Penelitian Mesin*, 16(2), 42-48.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009
- Utami, C.W, F.D Pranatasari, and C Sudyasjayanti. 2019. *Manajemen Jasa. Paradigma Jasa Modern Dalam Industri Jasa Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.