

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia. (2014). *Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit H.S Samsoeri Mertojoyo*. Surabaya.
- Andriani, A. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukit tinggi*. Bukittinggi: <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arianta RA. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. [Skripsi] STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Aswar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. (2018). *Research Design: Pendekatan Metodologi kualitatif, kuantitatif dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hahn RA, Truman BI. (2015). *Education Improves Public Health and Promotes Health Equity*. Int J Health Serv.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publisng.
- Herlambang, S. (2018). *Customer service rumah sakit*. yogyakarta: Gosyen publisng.
- Hidayati. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Sultan Agung Semarang*. Semarang.
- Kamil, H. (2010). *Tingkat Kepuasan Pasien pasien terhadap mutu pelayanan kesehtana di RSUD Za Banda Aceh* . Aceh.
- Krishnan V, Dharmadi M. (2017). *Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Upaya Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Upt Kesmas Gianyar II*. Intisari Sains Medis.

- M.PH, A. A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Muninjaya, G. (2015). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ndambuki. (2013). *The Level of patients Satisfaction and Perception Quality Of Nursing Services in the Renal Unit Kenyatta Nation Hospital*. Kenya.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmojo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dlam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba.
- Purnomo. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Fadilatama.
- RI, D. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- RI.D (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit*. Jakarta.
- RI, D. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan No 11 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif*. Jakarta.
- RI, D. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien*. Jakarta.
- RI, D. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 47 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta
- Riniyastuti K, Rimawati E, Setijaningsih RA. (2013). *Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di TPPRJ RSUD RA Kartini, Jepara Tahun 2013*. [Skripsi] Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Satrianegara, F. (2018). *organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. jakarta: salemba medika.
- Stefanus J. Tulumang, G. K. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang, Manado*. Manado: diakses pada tanggal 20 Februar 2020.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Zebua, M. (2016). *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Valemba.

STIKES BETHESDA YAKKUM