

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Dentofasial Jurnal Kedokteran Gigi*, 7(2), 105.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral *dissertation*, UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Arikunto S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (edisi Revisi 6)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Artina. A. D. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. (Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*. Yogyakarta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2)
- Azwar, A. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1496.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39, 32-39*.
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115.
- Handayani, R. S., & Raharni, G. R. (2009). Persepsi konsumen apotek terhadap pelayanan apotek di Tiga Kota di Indonesia. *Makara Kesehatan*, 13(1), 22-26.
- Hastono, S. P. (2001). *Analisis data. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia*. Jakarta.

- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9-14.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit. *Global Medical & Health Communication (GMHC)*, 5(2), 108-116.
- Hunt, J. W dan Saul, P. N. (1975). The Relationship Of Age, Tenure, And Job Satisfication In Males And Females. *Academy Of Management Journal*. 18(4). 690-702.
- Husin, Lenawaty. (2004). Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004. Depok: *Universitas Indonesia*.
- Kemenkes, R. I. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal of Management*, 1(1).
- Kotler, Philp and Gary Amstrong. (1996). *Principle of Marketing*. Seventh edition. International edition. Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philp & Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc (Publishing as Prentice Hall).
- Manaf, J. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta Periode Oktober 2013. (*Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*). Yogyakarta.
- Marzaweny, D., dan Hadiwidjojo, D., (2013). Analisi Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), pp. pp-564.

- Notoadmodjo, S. (2002). *Metodotologi Penelitian*. Jakarta: *Penerbit. Rineka Cipta*.
- Nuraeni. D. (2015). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan Periode Bulan Agustus 2014. (Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*. Yogyakarta.
- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : *Salemba Medika*.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *JURNAL KEPERAWATAN*, 2(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Permenkes., (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2019 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: 2009.
- Permenkes. (2014). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes., (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2015*. Jakarta: 2015.
- Pohan, Imbalo S., (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; dasar-dasar pengertian dan penerapan*, EGC.,
- Rahmqvist, M. (2001). Patient Satisfaction In Relation To Age, Health Status And Other Background Factors : A Model For Comparisons Of Care Units. *International Journal Of Quality In Health Care*. 13(5), 385-390.
- Rengga, M. R. (2013). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013. (Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*. Yogyakarta.
- Rusgiyono, A., Hoyyi, A., dan Listifadah, L. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media statistika*, 4(1), 33-45.

- Rustanti, M. (2003). Hubungan Antara Karakteristik Dan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Pada RSO" Prof Dr R Soeharso" Surakarta Tahun 2003 (Doctoral *dissertation*, Diponegoro University).
- Stefan, M. M., REDjeki, S. G., & Susilo, H. W. (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013. *Bagian Penelitian STIK Sint Carolus*.
- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Walker, R. (2011). *Clinical pharmacy and therapeutics*. Elsevier Health Sciences.
- Wiyono, A. S. (2006). Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten(Doctoral *dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Yola, M., dan Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309.
- Yuniarta, E., & Suharto, G. (2011). Hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap kepuasan pemberian informed consent di bagian bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011)(Doctoral *dissertation*, Faculty of Medicine).