

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Abdul, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019*. Skripsi, Universitas Andalas.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara; Jakarta
- Depkes RI, 2004. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI, 2010. *Indikator Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI, 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Depkes RI
- Hidayat, A.A.. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta : Salemba Medika
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi, 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang” *Jurnal Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Kotler,P. dan Amstrong, G. (2007). *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kurniati 2019. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Skripsi, Universitas Hasanudin
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta :Salemba
- Moenir, Drs, H, A, S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mukti, Ali Ghufron, 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: PT Karya Husada Mukti
- Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. (2002). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementrian kesehatan

- Republik Indonesia, 2011. Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementrian kesehatan
- Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014. Jakarta: kementrian Kesehatan.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supriyanto & Ernawati, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Utama, S. (2005). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09 (1)
- Tjiptono, F & Chandra, G. *Service, Quality & satisfaction* . Yogyakarta : Penerbit Andi
- Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga