

DAFTAR PUSTAKA

- Achadiat.(2019). *Prosedur Tetap Obstetri dan Ginekologi*. Jakarta : EGC.
- Afrioza, Selvy.(2021). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan*. Journal Of Nursing Practice And Education. Vo. 1 No. 2.
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian- Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bramantoro, Taufan (2020). *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Christina, Widhya Utami. (2019). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Medika.
- Datuan, Nirmayastri. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Haji Makasar*. Jurnal JKKM. Vol. 3 No.1.
- Dinkes Jabar. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Dinkes Jabar.
- Fidela, Firawan. (2019). *Evaluasi Kualitas Pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hasan, Saleh. (2018). *Strategi Rumah Sakit dalam Menghadapi Krisis Public Relation*. Bandung: Rineka Cipta.
- Kemenkes RI. (2022). *Standar Pelayanan Minimal untuk Kepuasan Pasien*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2020). *Penyelenggaraan Rawat Inap dan Rawat Jalan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, Phillip. (2017). *Manajemen Kepuasan Pasien*. Jakarta: Indeks.
- Wijaya, Lily dan Deasy Rosmala Dewi. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II : Sistem dan Sub Sistem Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lumanaw, Harianto. (2021). *Hubungan Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa*. Jurna Kesmas. Vol. 10 No. 4.
- Lupiyoadi (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Melina, Dian (2021). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo*. Jakarta: FKUI.
- Millani, A (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang*. Jurnal Ilmu Keperawatan. Vol. 6 No.7.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Murdani, Eti. (2017). *Pengembangan Sistem Informasi Rekam Medis Rawat Jalan untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan*. Semarang: Terbitan Universitas Diponegoro.
- Notoadmodjo. (2020). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanti. (2019). *Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nurpratama, M. (2019) Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di klinik Hasna Medika Indramayu. *Jurnal Investasi*. Vol. 5 No.2.
- Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2018). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Info Medika.
- Parasuraman, A. (2016). *Kualitas Pelayanan Konsekuensinya terhadap Perilaku*. Jakarta: EGC.
- Permenkes (2014). *Permenkes No. 9 tentang Klinik*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Pohan, Imbalo. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sari, Ina Kartika (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 7 No.1.
- Satrianegara, M. Fais. (2019). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2018). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Efridayanti. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu*. Sumetara Utara: Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Tjiptono, Fandy. (2020) *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Jakarta: Andi Offset.
- Tonasih dan Gunawan. (2021). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama*. *Jurnal Smart Kebidanan*. Vol. 8 No.1.
- Yusra. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*. *Jurnal Gizi dan Kesehatan*. Vol. 1 No.2.