

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zaidin. (2012). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*, Edisi Pertama. Jakarta: Widya Medika.
- Anggriani. (2011). *Kepuasan Pasien*. (outline available).
<http://repository.unand.ac.id/article/998>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boy S, Sabarguna. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hidayat. (2007). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat. 2008. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Muninjaya, Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika.
- Peterson and Wilson. 21 Oktober 2012. "Pengukuran Kepuasan pelanggan".
http://jilbab_putih2702-fkm12.web.unair.ac.id/artikel_detail-61953-Kesehatan Masyarakat-Pengukuran Kepuasan Pelanggan.html. Diakses

jam 08.34 tanggal 24 Juni 2019.

Putri, RN. (2018). *Pengaruh Pelayanan SDM terhadap tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umur dan BPJS)*. Jurnal. Universitas Sriwijaya.

Rachmania, N. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temoa 1 Kulon Progo Yogyakarta [Naskah Publikasi]*. Yogyakarta: STIKes.

Rambat dan A Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Swarjana, . (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan, Edisi Revisi* . Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.