

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anggraeni, R. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 1st edn. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Arsyad, Azhar. 2002. *Media Pembelajaran*, edisi 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Bogdan, Biklen, 1982. *Pengantar studi Penelitian*, PT ALFABETA, Bandung,.
- Creswell, John W. 2017. *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan. Campuran*. Yogya: Pustaka Pelajar.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. 2007. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Juran, J. M. 1993. *Quality Planning and Analysis; From Product Development. Through Use*. New York: McGraw Hill.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. Universitas Brawijaya.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.**
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Pohan, Imbalo, S., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Cetakan I, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya.
- Riyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Sarosa, S. 2017. *Penelitian Kualitatif; Dasar- Dasar (2nd Ed.)*. Jakarta: Indeks.
- Saryono. 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung.
- Silalahi, Ulber. 2013. *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk. Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiono. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

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

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Edisi Ke-5). Bandung: CV. Alfabeta.

[Sulistyo, P. B. 2016.](#) *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.*

Wahyudi, Bambang. 2008. *Konsep Sistem Informasi dari Bit Sampai ke Database*. Yogyakarta : Andi Offset.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014