

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2013. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Antina, R, R. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 2 : 567-576.
- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance 2(1) Februari 2017 (45-52)*.
- Arum. 2017. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis UMP 2017*: 12-17.
- Bata. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki Padada. Kab. Tana Toraja. Makassar*. Universitas Hasanudin Makassar, <https://www.Akademia Edu>. (diakses tanggal 5 Februari 2020).
- Bustani, N,M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sumatera Utara. *Ejournal.unstrat.ac.id*.
- Ihsan, S. 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, Vol. 1 No. 2, Desember 2014 (30-35)*.
- Imelda, S. 2018. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum dan Pasien BPJS). *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu Vol.3 No. 3 /September 2015 (33-44)*.
- Irawan. 2014. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Goa Dalam *Hafid, M. A. Jurnal Kesehatan Volume VII No. 2/2014 (368-375)*.
- Kemenkes RI. 2014. *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Nurmawati. 2010. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Arum. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis UMP 2017*: 12-17.

- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. 4* Jakarta: Salemba Medika.
- PPGI (Persatuan Perawat Gigi Indonesia). 2016. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dalam *Muliana. Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra'*. 4 : 74-81.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D hal. 93*. Bandung: Alfabeta.
- Sriwiyanti dan Saragih, 2014. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. <https://dokplayer.info>.(diakses tanggal 13 Desember 2019).
- Tjiptono. 2013. *Manajemen Jasa* . Edisi 4, penerbit Andi, Yogyakarta.
- 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi keempat, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Nur Laeliah. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan. *JkesvoJurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 1 No 2- April 2017*. <https://jurnal.ugm.ac.id>.