

DAFTAR PUSTAKA

Puskesmas Bakung. (2012). Standart Pelayanan Minimal (SMP) Puskesmas Bakung Blitar.

Azwar Asrul, (2013). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. (Desember 2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. Jurnal e-Biomedik, volume 3; Nomor 3.

Menpan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas. 6 Februari 2008. Jakarta.

Muninjaya, A.A. Gde. 2012. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Kedokteran EGC : Jakarta.

Pohan, I. S. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Pohan, Imbalo S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung.

Wijono, Djoko. 2008. Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga

Wirijidinata. 2009. Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat. di Akses pada 17 Januari 2017.

<http://id.wikipedia.org/wiki/pasien>.diakses pada 17 januari 2017.

<http://nursingbegin.com/konsep-dasar-kepuasan-klien/> diakses pada 17 januari 2017.