

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Calundu R, 2017. *Manajemen Kesehatan*. Makasar: CV. Sah Media
- Christensen P.J, Kenney J.W. 2009. *Proses Keperawatan: Aplikasi Model Konseptual*. Jakarta: EGC
- Dabri, RA. 2014. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda tahun 2013*. E Junal Adminstrativ Reform. Samarinda: Universitas Mulawarman
- Dwilaksono, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin Di Puskesmas*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Volume 9 No. 4
- Febriani, V. A. 2012. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Hidayat, A.A. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Penerbit Salemba Medika.
- Lembaga Penelitian dan Inovasi Universitas Airlangga. 2018. *Survey Indeks Kepuasan Masyarakat II (Dua) Di RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018*.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Muninjaya, A.A. Gde. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mutiara VS, 2017. *Hubungan sikap petugas dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC*. Jurnal Kesehatan Al-Irsyad, 39-45. <http://jka.stikesalirsyadclp.ac.id/index.php/jka/article/view/69>
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : PT . ASDI Mahastya.

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nova, R.F, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Naskah Publikasi. Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf>
- Nursalam. 2010. *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Kepuasan pasien dan mutu pelayanan*
- Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2017 tentang Pola dan Besaran Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi.
- Peraturan Menkes RI No. 37 Tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Integritas.
- Peraturan Menkes RI No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Pieter , HZ, 2011. *Pengantar Psikopatologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : Kencana
- Pohan, 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan*. Jakarta: EGC
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi, Edisi 7*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Pratiwi, Muthiah Rissa, 2017. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta*. Surakarta: STIIKes Kusuma Husada. <https://ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/211>
- Rahman, Agus. 2013. *Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ristiani, 2017. *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Jatinagor: IPDN. <http://www.ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/download/34/35>
- Sabarguna, SB. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Cetakan Pertama*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono F, 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Utari R, 2015. *Evaluasi Pelayanan Makanan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Gondangrejo Karanganyar*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah
http://eprints.ums.ac.id/5721/1/J_300_060_026.PDF
- Wawan dan Dewi, 2010, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta : Nuha Medika.
- Wilhamda. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. Skripsi (tidak di tampilkan). Medan. Program Dtuudi Diploma III Keperawatan Haji Medan.
- Wirijadinata, J.J. 2009. *Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offse