

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, wiku. (2009). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anggraeni, & Dkk. (2008). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan kesehatan di Provinsi DKI Jakarta. *Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta Dan Badan Litbangkes RI, Jakarta*.
- BAPPEDA. (2015). *Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Kabupaten Serang.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Djoko, W. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan* (2nd ed.). Surabaya: Airlangga University Press.
- Freddy, R. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardi. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasamaran Barat Tahun 2010*. universitas Andalas.
- Hufron, A. (2008). Analisis Hubungan Presepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panumping Kota Surakarta Tahun 2008. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1(3).
- Ilyas, Y. (2004). *Perencanaan SDM Rumah Sakit: Teori, Metoda dan Formula*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan. *Vasa*, 1–33. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran* (11th ed.). Jakarta: PT. Indeks.

- Lahudin, M. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Peserta BPJS Di Puskesmas Kecamatan Pancoran Tahun 2015*.
- Lameshow, S. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mubarak, W.I., Chayatin, N. (2009). *ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran RGC.
- Muninjaya, G. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: GCE.
- Negara, K. A. (2004). *Pedomen Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Notoadmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamularsih, I. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990). *Delivering Quality*. New York: Free Press.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Respati, S. A. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halamera Kota Semarang Tahun 2014*.
- Ronaldo, J. (2013). *Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JamKemas Di Blu RSUP Prof.Dr.R.D. Kondou Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- RSUD. (2016). *Profil RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara*. Serang Banten.
- Sari, E. A. (2016). *Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Cipayung Tahun 2016*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Satiadarma, M. P. (2001). *Persepsi Orangtua Membentuk Perilaku Anak*. Jakarta: Pustaka Populer Obor.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(4).
- Tjiptono, F. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tim Redaksi Nuansa Aulia. (2009). *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Kesehatan*. Bandung: Nuansa Aulia.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyuni, S. (2015). Hubungan Antara kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Tapus 1 Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. *Medika Respatih*, X.
- Wulanjani, G. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah serang*.

