

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*; Edisi Revisi Jakarta. PT. Asdi Mahasatya.
- Azwar. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, A. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Fattah, (2015). *Manajemen Strategik Berbasis Nilai*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Herman. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako*
- Irawan. (2011). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Tersedia dalam <http://klinis.qualityservice.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> diperoleh tanggal 1 November 2019
- Jacobalis. (2012). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. PT. Cintra Windu Satria Jakarta.
- Jasfar, . (2012). *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor
- Kemendes RI. (2014). *Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kemendes RI (2014). Permenkes, No 75 tentang *Standarisasi Pelayanan Puskesmas*, Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Kemendes RI. (2014). Profil Kesehatan Indonesia 2014. <http://www.depkes.go.id> diperoleh tanggal 10 Oktober 2019
- Manurung. (2013). Persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. <http://jurnalkesmas.ui.ac.id/> diperoleh tanggal 10 November 2019
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta. <http://manajemen.wor> diakses tanggal 15 November 2019
- Muslihuddin. (2013). Jurnal. Kepuasan pasien rawat inap Terhadap pelayanan perawatdi RSUD Tugurejo Semarang. <http://www.unbraw.ac.id> diperoleh tanggal 10 Oktober 2019
- Notoatmodjo. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta. Jakarta
- Puskesmas Urug. *Profil Kesehatan Puskesmas Urug tahun (2017)*.

Purwoirawan. (2014). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Tersedia dalam <http://klinis.qualityservice.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> diperoleh tanggal 1 Februari (2015)

Rangkuti. (2011). Analisis SWOT Tehnik Membedah Kasus Bisnis : Reorientasi konsep Perencanaa, Strategi untuk menghadapi Abad 21, tersedia dari [:http://www.Gramedia.com](http://www.Gramedia.com). Diunduh 1 Oktober 2019

Setiawan. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. IPB. Bogor

Simatupang. (2014). *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. EGC. Jakarta

Tadda. (2011). Mempertanyakan Pemihakan Rumah Sakit Makassar. Tersedia dalam <http://depkes.go.id> diperoleh tanggal 10 Okktober 2019

