DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

Aditama Y. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit (edisi ketiga)*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Alamsah D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yoyakarta:Nuha Medika.

Al Azzaf. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan perspektif Internasional*. Jakarta:EGC.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang:Bayu Media Publshing.

Azwar, A. 1996. *Pengantar Adminitrasi Kesehatan (edisi ketiga)*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Barata, A.A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (cetakan ketiga)*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.

Kusnanto. 2019. Perilaku Caring Perawat Profesional. Surabaya: Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

Hakim L. 2011. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Yogjakarta: Ar Ruzz Media.

Hasibuan. 2014. *Manajemen, dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta:Bumi Aksara

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.

Kotler,P.1995. *Manajemen Pemasaran* (*Edisi 2*). Jakarta: PT. Indeks.

Miles, M.B & Huberman A.M. 1984. Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Morgan, R.L. 2007. Melayani Pelanggan Kecewa Tetapi Efektif Dalam Kondisi Kesal. Jakarta : Penerbit PPN.

Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Nursalam. 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis : Jakarta : SalembaMedika.

Pohan, S, Imbolo, 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertiandan Penerapan)*. Jakarta: Buku Kedoktera EGC.

Potter, A.P., dan Perry, G.A., 2005. Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktek, Jakarta:Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Purwoko, Bambang, A. 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia*: *An Economic Perspective*. Jakarta: Komunika Jaya Pratama.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Silalahi. 2005. *Pengantar Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara.

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian, kuantitatif, kualitatif, dan R&D.*, Bandung: Alpabeta.

Supriyanto, S., dan Ernawaty, 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogjakarta: PT. ANDI.

Sutopo. 2002. Metode penelitian kualitatif . UNS Press, Solo.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta:Penerbit Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy & Gregorius C. 2005. *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta:Penerbit Andi offset.

Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.

SUMBER JURNAL:

Ratnamiasih, Ina. 2012. *Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Trikonomika Volume 11, No. 1, Juni 2012, Hal. 49–57 ISSN 1411-514X

Sobari, R. Achmad Rachmat. 2018*. Pengaruh Kopetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor*. Jurnal Lentera Bisnis, Vol. 7 No. 2, Hal : 126-138

Octavia, Ade. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi*. Vol 1 Nomor 1. ISSN 2302-4682.

Putri, Ririn Noviyanti. 2018. *Pengaruh Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umum dan BPJS)*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol.18 No.2 Tahun 2018

SUMBER PERATURAN:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun. 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Profil Kesehatan Republik Indonesia 2013. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

SUMBER LAINNYA:

Depkes RI. 2008. Pedoman Indikator mutu pelayanan keperawatan di Sarana Kesehatan. Jakarta : Depkes RI.

Nugroho, Singgih. 2011. *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Di Balai Pengobatan Umum Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan*. Skripsi. Semarang.Universitas Diponegoro.