

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Amelia, R., Hamsah, H., & Betan, A. B. (2018). *Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara'kabupaten Polewali Mandar. Journal of Islamic Nursing, 1(2)*, 20-27.
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1998). *Quality assurance of health care in developing countries*. Quality Assurance Project, Centre for Human Services.
- Buchori (2016) *Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Diterima Nasabah Pada Bmt Baskara Muhammadiyah Cabang Tridatu Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur* . Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lampung Timur
- Dinkes Provinsi Lampung, (2016). *Profil Kesehatan Lampung 2015*. Lampung
- Fachriani (2016). *Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Rawat Inap* . Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Itiqna, Nurul (2015) *Harapan Dan Kenyataan Pasien Jkn Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Unhas*. Bagian Manajemen Rumah Sakit FKM Universitas Hasanuddin
- Jayabarata, (2012) *Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya*
- Manzahri , (2016) *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Rumah Sakit Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu*. Dosen Prodi DIII Keperawatan STIKes Muhammadiyah Pringsewu
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Ed. Rev. Rineka Cipta: Jakarta
- Pohan, Imbalo. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC: Jakarta
- Priyoto. (2014). *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha.

Medika.

Patria, A., Gustop, A. (2017). *Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*

Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta

Riyanto, Agus. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.

Setia (2016) *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Kota Banjarbaru Tahun 2016*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan

Siagian Sondang, P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta cetakan ketujuh: Penerbit Radar Jaya Offset.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tokalese, (2015) *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Di Instalasi Rawat Inap D RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado