

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep Fadhilah, 2015. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani
- Ayuukawii, 2010. *Uji validitas dan reabilitas instrumen pengumpulan data*. Tersedia : <http://ayuukawii.blogspot.co.id/2010/02/uji-validitas-dan-realiabilitas.html>. Terahir diakses 30 maret 2019.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan mentrian Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan mentrian Kesehatan Nomor 986/Menkes/Per/11/1992 pelayanan rumah sakit*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 Pasal 4 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Haliman dan Wulandari. 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hidayati, N.A., dan suryawanti., A., *analisis hubungan karateristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan semarang eye center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Juornal), volume 2, Nimer 1, januari 2014.
- Husein, Umar. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Irawan, Handy. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlanga. Jakarta.
- Immas, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Profil Kesehatan Indonesia 2015*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia; 2016.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016 *Peraturan Mentrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Kotler, Phillip. 2009. *Menejemen pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Kurniawan, A. 2012. *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas*. Jurnal Kesmasindo. Volume 5, Nomor 2, Juli 2012, hlm. 169- 179
- Lumenta, B. 1989. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.
- Notoatmodjo, S, 1989, *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Kesehatan, Andi Offset
- Oemiati, R. 2013. *Kajian epidemiologis penyakit paru pbstruksi kronik setelah mengikuti*

- program rehabilitasi paru yang dinilai dengan COPD assessment test (CAT) dan uji jalan 6 menit. Diakses tanggal 6 november 2019. Available from : URL : <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/41575>*
- Prastika, 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017*. Jurnal Farmasi FKIK UMY.
- Rahmawati, A.F & Suprianto, S.. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 2.
- Rosyid, N. 2010 faktor faktor yang berpengaruh terhadap kunjungan pasien TB paru ke Puskesmas Banyuates. Staf pengajar pada fakultas ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Setiawan. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor. IPB Pres.
- Siregar, C.J.P. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta. EGC. Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol. 6 No. 1. Yogyakarta
- Suwarni dan Septina Dwi Mayasari. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis, 16, 76-84
- Tjiptono, Fendy. 2015. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University
- World Health Organization Tahun 2018 tentang Pengertian Rumah Sakit
- Yuliani, dkk. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi RSIA D Kota Kupang*.  
<http://www.spssindonesia.com/2017/04/analisis-korelasi-rank-spearman.html> diakses pada tanggal 5 Juli 2019 pukul 19.00 WIB  
<http://www.spssindonesia.com/2017/04/analisis-korelasi-kendall-tau.html> diakses pada tanggal 15 Juli 2019 pukul 19.00 WIB