

## DAFTAR PUSTAKA

### **BUKU**

- Bintoro, & Daryanto. (2017). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: BP-UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Edisi 10. Semarang: BP-UNDIP.
- Kasmir. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 21 Januari 2023].
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1&2. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Silalahi, Ulber. (2009). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2019. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja Edisi Kelima. Jakarta: Rajagrafindo Persada

## **JURNAL**

Aprillia, Merisa. dkk. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat. Media Husada Journal of Nursing Science. Vol 2(No1), 1-6

Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik, 1(2), 225-234.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. 1(2), 83–101.

Fadhil, M. (2016). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar. Perspektif: Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani, 1(1), 70-81.

Lia, Yulia & Wiwin Setianingsih. Studi Manajemen Marketing Berbasis Online Jurnal Maneksi Vol 9(No1), Juni 2020

Lia Noviana., A. A. N. E. S. G. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 15(3), 38–50.

Neviza, R., & Ardenny. (2018). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puri Husada Tembilahan. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(0.1101/2021.02.25.432866), 1–15.

Pujiastutik, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan

- terhadap Kepuasan Keluarga Pasien pada RS. Dharmahusada Probolinggo. *Yudishtira Journal: Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 1(3), 238-245.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma.
- Rahadian, dkk, 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat: Vol. 1, No. 1: E-ISSN 2622-0253
- Retnaningsih. Dwi dkk, 2017. Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang *Intensive care Unit* Rumah Sakit Permata Medika Semarang Jurnal. *Kesehatan Kusuma Husada* - Januari 2017
- Roellyanti, M. V., & Jannah, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Safavi, V. D. R., & Hawignyo, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(1), 142-150.
- Srianti, dkk. (2020). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. Vol 1(No2)
- Sukmawati Hanna, Eka Gusti Titis, Yusmanisari Eka. 2022. Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*. Vol 7, No. 1, 90-101.
- Wuriandari, L., & Saptorini, K. K. Tingkat Kepuasan Pasien TPPRI di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Ditinjau dari Aspek Keramahan Petugas, Kecepatan Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas.