

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Kuncoro, Engkos dan Ridwan, 2012, “*Análisis jalur (Path Análisis)*”, Edisi kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Atmawati dan Wahyuddin, (2017), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Alamsyah, D., Muliawati, R. 2013. *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Buraerah. 2013. *Analisis Deskriptif Data Riset Kesehatan*. Makassar: Masagena Press.
- Crimson, Sitanggang. 2005. *Analisis Pengaruh Prilaku Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Kotamadya JakBar*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Datuan, Nirmayasri. 2015. *Determinan Kepuasan Pasien Gigi dan Mulut dipuskesmas Bowong Cindea Daerah Pesisir Kabupaten Pangkep*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.
- Dolet, Unaradjan. 2013. *Manajemen Disiplin*. Penerbit PT. Grafindo. Jakarta.
- Effendi, N. 2008. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Fais, M. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat jalan Pada Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hasbi, H. 2012. *Analisis hubungan persepsi Pasien tentang mutu Pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Imbalo, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta :EGC. Kementerian Agama. 2007. *AL-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta.
- Kemementerian Kesehatan RI. 2015. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemementerian Kesehatan RI. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran 2*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, (2012), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.

- Lupioyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupioyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahardika, K. & Supadmi, N. L. 2014. *Analisis Komparatif Kinerja Puskesmas Denpasar Selatan dan Denpasar Timur dengan Menggunakan Metode Balaced Score card*. E-Jurnal Akuntansi, 8, 1-13.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta :Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2006. *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap diRumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Parasuraman A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.
- Permenkes RI 2014a. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian dipuskesmas*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Permenkes RI 2014b. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, IS. 2007.*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prasetyawati, A. E. 2011. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Untuk Kebidanan Holistik*.Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ratih, Hardiyati., 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Skripsi tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang.
- Rustika Atmawati & M. Wahyudin, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*.Bandung: Alfabeta.
- Shihab, Quraish. 2000. *Tafsir al-Misbah*, volume : 1, cet. 10, Jakarta : Lentera Hati.
- Shihab, Quraish. 2000. *Tafsir al-Misbah*, volume : 2, cet.10, Jakarta : Lentera Hati.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumijatun, dkk. 2006. *Konsep Dasar Keperawatan Komunitas*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

- Wati, Nasrah. 2016. *Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Yolanda, Y. (2019, October). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di PUKESMAS. In Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Ekonomi dan Hukum Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo (Vol. 1)