

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.24090/manajemen.v15i2.1>
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Armstrong, G. (2008). *Prinsip – prinsip pemasaran* (12th ed). Jakarta: Erlangga.
- Desmi, Utami, Hayu Yolanda, & Joliannis. (2017). *Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat*. <https://doi.org/10.24090/manajemen.v15i2.1>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544. <https://doi.org/10.24090/manajemen.v5i2.1>
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jafsar ,(2009) *manajemen jasa: pendekatan terpadu*. jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip, Armstrong, Garry. (2008). *Principle of Marketing (12th Edition)*, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. 13th Edition, Jilid 1, Jakarta : Penerbit Erlangga..
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 25. (2004). *Tentang Kepuasan Pasien*.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suendra, I. Wayan. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Komunikasi Penelitian*, 2(2). <https://doi.org/10.24090/manajemen.v5i2.1>
- Mernawati, Defi, & Zainafree, Intan. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*. <https://doi.org/10.24090/manajemen.v5i2.1>
- Natassia, Rizky, & Utami, Hayu Yolanda. (2019). *Pengaruh Service Quality Dalam Meningkatkan Kepuasan Pada Pasien Puskesmas Padang Pasir*. *Economica*, 7(2). <https://doi.org/10.24090/manajemen.v5i2.1>
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1991, *tentang SERVQUAL (Service Quality) journal of marketing*.
- Prakoso, A. L. (2013). *Analisis Pengaruh Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Yamaha Mataram Sakti Di Kota Semarang*. <https://doi.org/10.24090/manajemen.v5i2.1>
- Qurniawati, Ayu, Lestari, Retno Budi, & Megawati. (N.D.). Analisis Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap*

- Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Air Amanzi Waterpark Palembang. 1–20.
<https://doi.org/PortalGaruda>
- Rizkia, Elsara, & Mulyaningsih, Dwi Hendrati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Al Ihsan Kabupaten Bandung)“. *E-Proceeding Of Management* :, 4(2). <https://doi.org/2355-9357>
- Rosalia, K. J., & Purnawati, Ni Ketut. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 7(5). <https://doi.org/2302-8912>
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andy Offset. (2005). *Service managemen, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka.