

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Azwar. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Corbin. 2007. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif : Tata langkah dan Tekni-teknik Teorisasi Data*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Dadang. 2010. *Supervisi Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Haryanti. 2010. *Jumlah dan distribusi stomata pada daun beberapa spesies tanaman dikotil dan monokotil*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Indarjati. 2012. *Pemasaran dan strategi peningkatan pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Junaidi. 2012. *Anomali Jiwa*. Yogyakarta : ANDI.
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muzaham.(1993). *Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo. 2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta : Salemba Medika
- Rangkuti. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ritzer, George dan Goodman Douglas, (2004). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta : Prenada Media.

- Rusady, Ruslan, 2004. *Public Relation*, Edisi Revisi ke-2, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Soehartono. 2008. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiarto. 2009. *Struktur Modal, Struktur Kepemilikan Perusahaan, Permasalahan. Keagenan dan Informasi Asimetri*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- _____. (2005). *service, quality & satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Walgito. 2014. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijono. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Boston : Mc.Graw-Hill.

2. Jurnal

- Anggraini. 2018. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas (Studi Di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara). *Neo Societal; Vol. 3; No. 1; 2018*
- Junaidi, 2012. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol. 2; No. 1; 2012*
- Kapustiak, James M.D. 2002 *Evaluation of Payient Waiting Time at an. Academic Ophthalmologic Clinic. Jurnal of Medical Practice Management. 15(5) PP. 228-223*
- Kuntoro. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1 – Mei 2017*
- Nugroho. 2016. Dokter Google: Interaksi Dokter-Pasien Di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Pemikiran Sosiologi Vol. 3 No. 1 Januari 2016*

Putri. 2017. Analisis Kesenjangan Pelayanan Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Menggunakan Customer Window. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 4 Nomor 2 Juli- Desember 2017*

Rusdiana. 2014. Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *eJournal Konsentrasi Sosiologi*, 2014, 2 (4) : 13 – 25

Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017

3. Skripsi

Budiastuti. 2012. Analisis Pengaruh Brand Image dan. Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada. Loyalitas Konsumen Pada PT. Telkom Jakarta Selatan (Produk Speedy). Jakarta: Disertasi Doktor Bina Nusantara.

Prabowo. 2012. Hubungan persepsi Pasien dengan *Kepuasan* Pasien Terhadap. Pelayanan Gizi Pada RSUD dr. Soediran MS Wonogiri. Skripsi, Program. Studi Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan UMS, Surakarta.