# DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. Jurnal Makma Vol. 2 No.3 Oktober 2019. Hlm78-88

Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta.

Gurusinga, R. (2013). *Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Riset Keperawatan Indonesia. Vol.1 (2).

Hadi, S. (2010). *Statistik*. Andi: Yogyakarta.

Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, M. (2010). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta: Bandung.

Nursalam. (2014) *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam PraktikKeperawatan Profesional. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima ; mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality.* Graha Ilmu: Yogyakarta

Lestari, M. M. W.. (2016) .Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen* (Volume 4 Tahun 2016).

Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat: Jakarta.

Ratminko dan Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar: Yogyakarta.

Rijal, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Al Ulum Sains dan Teknologi* Vol. 4 No. 1 Nopember 2018.

Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama: Bandung.

Sudibyo. (2012). *Manajemen Jasa Layanan Kesehatan*. Surabaya: UnesaUniversity Press

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Andi: Yogyakarta.