

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Hariyadi, 2015 : *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Anak Astrini Wonogiri*. Universitas Veteran Bangun Nusantara.
- Ayu Tri Wardhani, 2015 : *Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*. Universitas Hasanuddin.
- Azwar, 1996 : *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Erwan Agus, Dyah Ratih. 2012 : *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Pasolong, Harbani. 2007 : *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Srijono, 2006 : *Administrasi Kesehatan*.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Belajar.
- Riska Karina, 2016 : *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia.
- Srijono, 2006 : *Administrasi Kesehatan*.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L. L. Berry (1990) “*Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation*”. New York: The Free Press P. 46.
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara R.I. Nomor: 63 / KEP / M.PAN / 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara R.I. Nomor: KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang R.I. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang R.I. Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang R.I. Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Mimbar RSUD Dr. Soetomo, Volume 23, Nomor 2, April 2019, h. 4.

<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4af3c27570c04/node/1060/uu-no-36-tahun-2009-kesehatan>

<https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>