

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, R. 2018. “Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi*, Volume XX Nomor II
- Anggraini, A, I. 2015. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Gigi Dan Mulut RSUD Tenriawan Kabupaten Bone. *Skripsi*. Universitas Hasanudin, Makasar.
- Asmarani, 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan tersedia dalam : <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/38459>. diakses tanggal 14 Februari 2022.
- Azrul, Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi III, Bina Rupa Aksara Jakarta.
- Donabedian, 1981. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Erlangga, Jakarta
- Evisusanti, S. Y. 2020. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020*. STIKes Awal Bros Batam.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. 2018. “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan gigi Dan Mulut”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra*, Volume VI No I
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP?25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kemeskes RI. (2011) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan RI.
- Nadyatur, R. 2017. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sukajadi Kota Bandung”. Repository Poltekkes Kemenkes Bandung.

- Ningrum R, Huda N. 2014. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya, Artikel Kesehatan.” , *Surabaya: Stikes Hang Tuah*.
- Notoatmojo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmojo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pohan, S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan* . Jakarta : EGC.
- Riyanto, A. 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan* Yogyakarta : Nuha Medika
- Sekar, Putri. 2021. Persepsi Mutu Pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien di Dental Treatment Clinic. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi* Volume 2 No 3
- Setyaningsih, W. 2016.” Mutu Pelayan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta”. *Jurnal Terapi Wicara Politeknik Surakarta*.
- Suandi, Widjaya. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 1
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
- Swajarna, K. 2017. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta Cv. Andi Offset.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabel
- Suparta, Haryono, K & A. (2018). “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Lampoe Kota Pare-Pare”. *Jikp Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7.
- Suparno, Saputra. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* volume 9 no 2

Tjiptono. 2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offest.

Tjiptono. 2016. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offest.

Wowor, Hetmi. 2016. "Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat".
Jurnal Ilmu Sosial, Edisi XX Volume 3