

DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta : Andi.

Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti dan Business Growth Team. 2017. *ExcellentService*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratmino & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Ekonisisa.

Aditama, YT. 2002. *Rumah Sakit dan konsumen*. Jakarta : PPFKM UI.

Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta : Salemba Medika.

S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. *Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta.

Tjiptono, (2012). *Service Management*. Yogyakarta : Andy Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta

Wilhamda. 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Skripsi (tidak di tampilkan). Medan. Program Dstudi Diploma III Keperawatan Haji Medan.

Muninjaya. 2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit EGC

Juliandi,Azuar dan Irfan.2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.

