

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Fischer, Frank, Gerald J. Miller, Mara S. Sidney.2014.*Handbook Analisis Kebijakan Publik Teoti, Politik dan Metode.*Bandung.Nusa Media.

Kencana Syaifiie, Inu.2010.*Ilmu Administrasi Publik.*Jakarta.PT. Rineka Cipta.

Nugroho D, Riant.2006.*Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang.*Jakarta.PT. Gramedia

T. Keban, Yeremias.2008.*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu.*Yogyakarta.Gava Media.

Napittupulu, Paimin. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.*Bandung: PT. Alumni.

Purwanto. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Sugiyono. (2010a). *Statistik untuk Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah, H.(2018).*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Muhidin, M. A. (2011).*Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Setia. Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, H. (2012).*Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Zarei, Ehsan. (2015). Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 28 No. 8, 2015. pp. 778-790. DOI 10.1108/IJHCQA-09-2014-0097

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

Yulfita, Aini. Efi Andari. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Vol. 5 No. 1 (2016): *Jurnal Cano Economos*.

Dewi Retno Indriaty. (). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang).

Noviana Anjani P; Nina Widowati; Susi Sulandri. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Padangsari, Banyumanik, Semarang. DOI: 10.14710/jppmr.v2i2.2201

Pratama Kesuma Tanudjaya. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa • Maret 2014.

Skripsi

Indriyanty, Dewi Retno. (2010). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi. Universitas Diponegoro.