

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Akadoma.
- Ghofur, N. (2005). *Manajemen Publik Pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. (3rd ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. dan Keller, K. M. (2012). *Marketing Management* (13th ed.).
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. (Cetakan I.). Yogyakarta.: PT Pustaka Baru.

### Jurnal:

- Dewi, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*.
- Eka, Y. G. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering*. *Skripsi USU*, 1–126.
- Ikeanyibe, O. M. (2017). *Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria*.
- Kusumawardani, dkk. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Larangan Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon*.
- Lidiana, E. H. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen*.
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TPO*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2). <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Rabbani, F. A. (2016). *Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*Pasien Rawat Inap di RS Mitra Medika Bondowoso.*

Sima, V. T. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan.*

Singarimbun dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3ES .

Sintya, L. I., Karuntu, M. M., & Sam. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20462>