

DAFTAR PUSTAKA

Azwa, S, (2012b). Realibilitas dan Validitas, Edisi IV. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Assauri, Sofjan. (2012). Manajemen Pemasaran: Jakarta: Rajawali. Gramedia Pustaka Utama.

Azwar, S. (2012). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

David, Tita Hariyati., & Erika Widyawati L. (2014). Hubungan Keterlambatan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. Jurnal Kedokteran Brawijaya.

Dewi, U Aulia (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta

Esti, A.P., Yeni Puspita Sari, Aprin Rusmawati. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Oktober (2012)

Jannah, A.N., Kiswaluyo, Ristya Widi E, Y. Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. E-Jurnal Pustaka Kesehatan, vol.5, Januari (2017)

Kemenkes RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit [Internet]. Diakses 02 Maret 2018

Kotler, Philip dan Lane Kevin, Keller. *Marketing Management*. 2012. New Jersey: Person

Kristiani, Yeni. Ani sutriningsih, Vita Maryah Ardhriyani. Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien Priprotas 3 Di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*, Vol.3, No.1 2015

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Muthiah Rissa Pratiwi., Fakhruddin Nasrul Sani. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD kota Surabaya. *Jurnal Profesi*, Vol.14, No.2 Maret 2017

Manjary, I. A. 2015. Kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Tugurejo. Semarang. UDINUS. Di Akses tanggal 03 April 2018

Mardiana, Dia. 2016. Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia. Medan: Apikes Imelda. Di Akses tanggal 20 Mei 2018

Nina, Rahmayanty. 2013. *Managemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Permenkes RI No. 129/MENKES/SK/11/2008. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Republik Indonesia. Diakses 02 Maret 2018

Pohan, I. S. 2015. Jaminan Mutu Layanan Keehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.

Rahmania, Irma. Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD.DR.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung . Jurnal Kesehatan “Akbid Wira Buana” Vol.4, No.2 , September 2018

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2013:132) Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dari R&D. Bandung :Alfabeta

Tjiptono, F. 2012. Pemasaran Jasa (Services Marketing). Yogyakarta: CV AndiOffset.

Torry, Mulyatim Koeswo., & Sujianto.(2016). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr.Iskak Tulungagung.

Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa (Services Marketing). Jakarta: Bayu Media Publishing

Yamit, Zulian. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia.