

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adriansyah, A.A. 2017. *Pentingnya Sikap Empati dan Orientasi Pelayanan Terhadap Peningkatan Kinerja Bidan*.
- Amitiria, Gustop. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Ante Natal Care (Anc) Dengan Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan, Volume XII, No. 1, April 2016
- Ariyanti, Dhiah. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas di Kabupaten Purbalingga*. Thesis
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. 2018. *Profil Dinas Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2017*. Kota Surabaya
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. 2018. *Profil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2017*. Provinsi Jawa Timur
- Ferdinand, A.T., 2006. *Struktural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hardianti U, Amir Y M, Balqis, 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Pattingalloang Kota Makasar 2013*. Jurnal Akk No.2 (2): 35-41.
- Jayanti, N. D. 2016. *'Kualitas Pelayanan (Reliability , Responsiveness , Assurance , Emphaty , Tangibles ) di Legend Premium Coffee Yogyakarta'*. Skripsi
- Kasizi, Panjie. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Provider Tri*. Skripsi
- Kemenkes RI. 2010. *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2014. *Permenkes No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*: Jakarta
- Kemenkes RI. 2014. *Permenkes No 97 Tahun 2014. Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual*: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2018. *Profil Kesehatan Indonesia 2017*: Jakarta
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta:Erlangga.

- Marniyati, Lisa, dkk, 2016. *Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang*. Skripsi
- Nurlaelah, Salmah U, Ikhsan M, 2014. *Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Care di Wilayah Kerja Puskesmas Dungkai Kabupaten Mamuju*.
- Nurpahmi, I., Emilia. 2016. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas Bulan Juni Tahun 2015*. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 8(2).
- Nurusalam. 2015. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis, ed 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2017. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, ed 5*: Jakarta: Salemba Medika.
- Palmer, A. 2011. *Principles Of Services Marketing*. McGraw-Hill Education
- Parasuraman, A. 2001. *The Behavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketig*. Vol 60.
- Pasaribu, Tri Surya. 2018. *Gambaran Kualitas Pelayanan ANC pada Pasien BPJS Kesehatan dengan Metode SERVQUAL di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD*. Skripsi.
- Prasetyo, Aditya. 2015. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Cakupan K4 Bidan Desa di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang Tahun 2013*. Skripsi
- Purwanti A, 2012. *Hubungan Motivasi Ibu Hamil Trimester III dengan Kepatuhan Kunjungan Antenatal Care (ANC) di Wilayah Kerja Puskesmas Kaliwates Kabupaten Jember*. Skripsi. Pdf.
- Raleigh, V. & Catherine, 2010. *Getting the measure of quality Oportunities ad chalenges*. O. Kathryn, ed., London: The King's Fund.
- Ramadhani, F. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Cakupan Antenatal Care Oleh Bidan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango*. Jurnal Masyarakat Epidemiologi Indonesia.
- Rockville, M. 2008. *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*, Agency for Healthcare Research and Quality publication.
- Siregar, M. et al. (2018) 'Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan

*Anc Di Klinik Pratama Niar Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018'*, pp. 37–42..

- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- WHO, 2016. *Standards for Improving Quality of Maternal and Newboen Carein Health Facilities*, World Health Organization.
- WHO, 2016. *WHO Recommendation on Antenatal Care for Positive Pregnancy Experience*. Antenatal Care.
- Winarni, Pohandari, Sidarto. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Perdormance Analysis serta Service Quality*. Jurnal Rekavasi Vol: 1.
- Wulandari,Retno, dkk. 2017. *Analisis Determinan Kualitas Pelayanan Antenatal Trimester I (Satu) Kehamilan oleh Bidan Desa di Kabupaten Temanggung*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia.
- Wulansari, N. A. (2017) '*Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care Terintegrasi di Puskesmas Temon II Kulon Progo Tahun 2017'*.