

DAFTAR PUSTAKA

- Adventy, R. 2014. *Kepuasan Pasien Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) dan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di RSUD Genteng Tahun 2014*. Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Anggraeni, R. A. 2015. *Kepuasan Pasien Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) Dan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Genteng Tahun 2014*. Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Bagus. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*. Semarang: UNDIP FKM.
- Bambang, Lina, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Febriani V. A. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Fidyawati, et al. 2015. *Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Jacobalis, 2000. *Kumpulan Tulisan Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- — — —. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, et al, 2007. *Manajemen Pemasaran, cetakan pertama, edisi bahasa indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Mas'ud. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Kimia Farma Tahun 2009*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. Gede. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Prawira, R. 2014. *Persepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sukorambi Tahun 2014*. Jember. Politeknik Negeri Jember.
- Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. 2016. *ProfilRumahSakit*. <http://rsbaladhikahusada.org/index.php/profil>. [22 Desember 2016].
- Sapoetra, R. P. 2014. *Pesepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan pada Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sukorambi Tahun 2014*. Jember. Politeknik Negeri Jember.
- Shalahudin, M. I. 2011. *Metode Analisa Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Pelanggan) di Puskesmas XYZ*. Dalam Jurnal Volume 1.
- Soraya, E. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: Universitas Muhamadiyah Semarang.
- Sugiyono, 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Afabeta Bandung
- Suharsimi, A. 2013. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Rineka Cipta Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta Jakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Adi, Yogyakarta.
- Wisnalmawati, 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang*. Dalam jurnal Volume 1.