

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustina, Yesi Nur, Yaqub Cikusin, and Roni Pindahanto Widodo. "Efektivitas Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)." *Respon Publik 14.5* (2020): 81-84.
- A.Muri Yusuf, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* ; Kencana, Jakarta
- Azwar, A. (2019). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Danang Sunyoto, 2012, *Analisis Validitas & Asumsi Klasik* ; Gava Media, Yogyakarta
- _____ 2013, *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis* ; Center For Academic Publishing Service, Yogyakarta
- Djaali, 2024, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta Timur.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. *Annals of Internal Medicine*, 93(1), 92-95.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali dan Ratmono . (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS"Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2010). *Organisasi: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen*. Yogyakarta: BPF.

- Hariyati, R. T. S. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. (2018). *Keterampilan Komunikasi Petugas Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kusumawati, A. (2015). *Pemasaran Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Luthans, F. (2011). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Morissan, 2016, *Statistik Sosial ; Kencana*, Jakarta
- Muninjaya, A. A. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarto. (2019). *Kualitas Pelayanan: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek ; Rineka Cipta*, Jakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sulistiyani, T. (2019). *Kerja Sama Tim Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supriyanto, S., & Djazuli, A. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Sutanto, B. (2017). *Kemampuan Teknis Petugas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suyanto, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Syafruddin. (2020). *Pelayanan Kesehatan Berkualitas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran & Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni. (2018). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- WHO (2011). *Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems*.
- Widyastuti, R. (2020). *Kemampuan Adaptasi Petugas Kesehatan dalam Menghadapi Perubahan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wiratna, Sujarweni V. "Metodologi Penelitian Bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif." PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta (2018).

Undang – Undang :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur kualitas pelayanan kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, untuk mengatur mengenai bidang kesehatan di Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Lain :

- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gunawan, C. (2020). Uji Asumsi Klasik. In C. Gunawan, Mahir Menguasai SPSS. Deepublish.
- Joint Commission International (2013). *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals*.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2020). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1. Jakarta: KARS.
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- "Teori Kinerja Petugas Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan" oleh Jurnal Komunikasi Kesehatan, Vol. 7, No. 1, 2021.
- "Teori Kualitas Pelayanan Pasien: Konsep dan Aplikasi" oleh Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 12, No. 1, 2018.