

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. dan Sakawati, H. (2020) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum bahagia Kota Makassar,” Universitas Negeri Makassar, hal. 1–21. Tersedia pada: [http://eprints.unm.ac.id/19254/1/Jurnal Nina Agustina %281665142011%29.pdf](http://eprints.unm.ac.id/19254/1/Jurnal_Nina_Agustina_%281665142011%29.pdf).
- Bilson Simamora (2003:180-186) *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Makassar: Global Research and Consulting Institute*
- Eka Suhartini (2012: 4-5) *Kualitas Pelayanan kaitannya dengan Kepuasan Konsumen* Makassar: Alauddin University Press.
- Ekasari, Kurnia dkk (2017). *Akuntansi Biaya* Malang: Aditya Media Publishing 4
- Hardiansyah. (2018). *dan Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi) (Edisi Revi)*. Gava Media.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan. Gonyeng Publishing.*
- Hetmi Wowor, D. M., & Rares, J. (2016). *Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, 103-112.*
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.*
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent. PT Rajagrafindo Persada. Depok.*
- Kotler, (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. Journal of Applied Business Administration, 1(2), 232–243.* <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Musniah, J. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.*

Universitas Negeri Makassar.

Nurul, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun. Madiun: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.*

Pof. Dr. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta*

Pohan, Imbalo, S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta: EGC.*

Purnomo Edwin, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1*

Rahmawati, dkk. (2016). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian asfiksia pada bayi baru lahir di ruang medical record RSUD Pariaman. Skripsi.*

Salim, Agus (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru.*Journal of Stikes Awal Bros Pekanbaru

Saraswati, A (2018). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit dr. GL. TOBING. Medan*

Sari, D. (2017). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "X" Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada, Vol. 06, No. 01

Setianingsih Ani, & Susanti Ai Susi (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Jurnal Menara Medika p-ISSN 2622-657X, e-ISSN 2723-6862*

Suryawati. Industri (2006). *Jasa Penyusunan indikator kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di provinsi Jawa Tengah. Manajemen Pelayanan Kesehatan, 9(4), 10 19.*

Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran Kesehatan.*

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*

Sujarweni, V.W & Utami, L.R (2019) *The Master Book Of SPSS: Starup.* Yogyakarta

Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku. Seru.*
Darmawan, D. H. 2013.

Tjiptono, fandy 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset.*

Fandy Tjiptono dan Anastasia, 2000.

Trisnayanti, dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Vol.1 No. 2 (2020): Oktober 2020

Wahyudiyono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan “Buka Lapak” Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Kampus Ama Yogyakarta). Jurnal Solusi, Volume 16 No 1, 39-51.