DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Daniel B. Mclaughlin, Healthcare Operations Managemen, Health Administration Press: AUPHA Press, Chicago, Washington

Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien. Media Nusa Creative (MNC Publishing)

Septia, T. (2020). Buku Standar Pelayanan Rsud A. Wahab Sjahranie Samarinda Samarinda: Septiani.

JURNAL

Abdurrahman, A. (2022) Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 4(5), 1397-1407

Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) tahun 2015. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, 13(1), 9-27

Dirang, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan *Metode Servqual dan Triz*. *JUMINTEN*, *2*(1), 49-60

Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5*(4), 33-42.

FAUZAN, D. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja

Perawat Di RumahSakit Primaya Bekasi Barat *(Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN PASCASARJANA).*

Fitrajaya, M. S. (2024, January). Peran Strategi Humas Dalam Meningkatkan MutuLayanan Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa'kabupaten Sumbawa Barat. *In Prosiding Seminar Nasional Manajemen Inovasi (Vol. 7, No. 001, January, pp. 98-105*

Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal, 8*(2), 743-757.

Ismail, M. I., Stiawati, T., & Jumiati, I. E. (2023). Pola Komunikasi Pelayanan Dan Pemberian Informasi Kesehatan Pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram, 9(1), 218-227*

Lesmono, N. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Dan Behavioral Intetion Pada Unit Rawat Jalan Di Primaya Hospital Semarang *(Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BAKRIE)*

Muliani, S. (2017). Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara, 5(2),* 6064-6077

Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan

Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: The level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Dr. Murjani Hospital Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy,* 1(1), 22-26.

Pratama, M.A., & Arifin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs, Hubungan Komunikasi Doker-Pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Yai Medika. *Edunomic Jurnal Pendidikan Ekonomi, 12(2), 159-168*

Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen, 11(2), 1-25.*

Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sitinah, S., Fernando, J., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu PelayananPrimaya Hospital Evasari Jakarta. *Ragam Penelitian Mesin, 3(1),96-118*.

Saragih, R. N., & Dyahjatmayanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan, 6*(1), 1183-1194

ST RAHMADANI, N. I. M. (2024). Analisis Pengalaman Pasien Pada Pelayanan Pemeriksaan Ct Scan Di Rumah Sakit Regional Dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare *(Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE)*

Thalib, I., Anindita, R., & Purwandari, D. A. (2021). Peran Beban Kerja dan Motivasi Kerja dalam Mepengaruhi Kinerja Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 22(2), 203-215*

Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan *Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di*

Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. Promotor, 2(1), 7-19.

Wulansari, D. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Ktp Pada Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang) *(Doctoral dissertation, Fisip Universitas Diponegoro)*