

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, N. (2014). *Bungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) di Rsud Labuang Baji Makassar.*
- Anggraini, L. (2015). *Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas kabupaten sleman.*
- Asmuji. (2016). *Kualitas pelayanan keperawatan. Jurnal Keperawatan Padjadjaran.*
- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar*
- Aulia, R. Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman & Isnur Hatta. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin.*
- C Olson, Jerry, J. Paul Peter. (2016). *Consumer Behaviour and Marketing Strategic, 8th, Boston: McGraw-Hill.* Terjemahan Diah Tantri Dwi Andani: Jakarta, Erlangga.
- Ghifari Alta Choironi. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Intensif RSUD dr. Haryoto Lumajang.*
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Junita Butar-butur & Roymond H Simamora. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.*
- Karaca, A., & Durna, Z. (2018). *Patient satisfaction with the quality of nursing care. Journal of nursing care quality.*
- Kartika, I. (2020). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.*

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kusmiran, E. (2015). *Soft skills caring dalam pelayanan keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP). Surabaya.
- Miftakul, A. (2016). *Metodologi penelitian dan statistik dengan aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nany, L. (2016). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang*.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, M. (2016). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Purba, D.E, Kumaat, L.T & Mulyadi. (2015). *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triage Merah Di IGD RSUP Prof.DR.R.D Kandou Manado*.
- Rahayu, E. (2018). *Pelayanan Keperawatan*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Sari, R. M. (2021). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Multiwahana Palembang*.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Sudaryono, B. (2016). *Manajemen kepuasan pelanggan: Strategi memenangkan persaingan di pasar yang kompetitif*. Yogyakarta.

Suwarni, A, Pamungkas, I.Y & Anggraini, L. (2022). Pengaruh Perilaku Caring Dan Pengaruh Perilaku Caring Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

Tungkagi, C. E., Wowor, M., & Pondaag, L. (2016). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. Jurnal Keperawatan Respati Yogyakarta.

UU RI No.38. (2014). Tentang Keperawatan.

Yolandra, E.S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasiendi Ruang Anak (Bougenville) RSUD Dr. Haryoto Lumajang.

