DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.* Jakarta: Depkes RI.
2. Muninjaya, I Gede. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
3. Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Universitas Negeri Semarang.
4. Al-Assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
5. Wanarto, Guntur Budi. (2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
6. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Jakarta: Depkes RI.
7. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411 Tahun 2010 Tentang Laboratorium Klinik. Jakarta: Depkes RI.
8. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik. Jakarta: Depkes RI.
9. Arisanti, Dewi, Riadi Harimuswarah, dan Rifo Rianto. (2016). Gambaran Mutu Pelayanan Pada Laboratorium Klinik di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Politeknik Negeri. Ujung Pandang.
10. Rasmun, Mariana Oktaviane Ngula, dan Rizky Setiadi. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Politeknik kesehatan. Kalimantan Timur.

11. Rondonuwu, N.S, Sondakh, R.C, dan Ratag, B.T. (2014). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi Manado.
12. Simanjuntak, Mayro, Eko Nugroho, dan Oswald L. Simatupang. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018. Fakultas Kedokteran. Universitas Mulawarman.
13. Sarumaha, Fitra. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ridos Medan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Medan Area.
14. Suryatama, Erwin. (2014). *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.
15. Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
16. Nurul dan Mubarak, Wahid Iqbal. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
17. Pohan, I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: EGC.
18. Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC.
19. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4.* Jakarta: Salemba Medika.
20. Sondakh, Jenny J.S, Marjati, Tatarini Ika Pipitcahyani. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
21. Wijono, Djoko. (2000). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Universitas Airlangga Surabaya.
22. Mukti M. (2007). *Sistem Jaminan Kesehatan. Konsep Desentralisasi*

Terintegrasi. Yogyakarta: Husada Mukti.

23. Cahyadi, A. (2007). *Antara Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia.* Jakarta: Rineka Cipta.
24. Sabarguna. (2008). *Quality Assurance Pelayanan RS*. Jakarta: Sagung Seto.
25. Rangkuti, Freddy (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
26. Daryanto dan Ismanto Setiabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Medika.
27. Anisza, Haratul. (2012). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RSUP Sr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
28. Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
29. Simamora, RH. (2008). Peran Manajer Dalam Pembinaan Etika Perawat Pelaksana Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan. Departemen Dasara Keperawatan dan Keperawatan Dasar. Universitas Jember.
30. Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
31. Freddy Rangkuti. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
32. Sabarguna SB. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.* Jakarta: Sagung Seto.
33. J. Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
34. Fitrah, M dan Luthfiyah. (2017). *Metodologi penelitian. Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus.* Sukabumi: CV Jejak.

35. Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

36. Martha, Evi dan Sudarti Kresno. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan.* Jakarta: RajaGrafindo.

37. Mujamiasih, Murti. (2013). *Subjective Well-Being (SWB)* : Studi Indigenous pada PNS dan Karyawan Swasta yang Bersusku Jawa di Pulau Jawa. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang.

38. Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

39. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.

40. Mekarisce, Augina Arnild. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Jambi.

41. Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.

42. Yuslin, Abdul Latief, Yasir Haskas. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Terhadap Perilaku Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. STIKES Nani Hasanuddin Makassar.

43. Sumaryanti, S. (2010). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri. Jurnal Media Medika Muda.

44. Jacobalis, Samsi. (2000). *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit.* Yogyakarta: Universitas Gadjahmada.

45. Winardi. (1991). *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

46. Trimurthy, IGA. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Pascasarjana. Universitas

Diponegoro.

47. Nursalam dan Pariani, S. (2001). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.

48. Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.

49. Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.

50. Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.

51. Notoatmodjo, S. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya.* Jakarta: Rineka Cipta.

52. Warda, Andi., Junaid, dan Faizal Fachlevy. (2016). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas di Kota Kendari Tahun 2016. Kendari: Universitas Halu Oleo.

53. Uppal, Neha., et al. (2018). A Study of Patient Perception for Biochemistry Laboratory Services in A Tertiary Care Hospital – A Qualitative Study. New Delhi: International Journal of Clinical Biochemistry and Research.

54. Febrian, Webi., Atni Primanadini, dan Muhammad Arsyad. (2018). Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pengambilan Darah di Laboratorium RSUD Idaman Banjarbaru. Banjarbaru: D3 Teknologi Laboratorium Medik.

55. Prodia. (2018). Perhatikan Prosedur Pengambilan Darah. https://m.prodia.co.id/id/infokesehatan/tipskesehatandetails/perhatikan-prosedur-pengambilan-darah, diakses pada 20 Juli 2021 pukul 09.30.

56. Shabri, Ibnu Yazid., Tarsyad Nugraha, dan Darwin Syamsul. (2019). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. Asahan: Institut Kesehatan Helvetia.

57. Kaswadi, Dela Ayu., Eko Wulandari, dan Anita Trisiana. (2019). Pentingnya Komunikasi Sosial Budaya di Era Globalisasi Dalam Perspektif Nilai

Pancasila. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.

58. Sari, Nur Habiba Febriantika Sari., Slamet Muchsin, dan Sunariyanto. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). Malang: Universitas Islam Malang.
59. Liansyah, Tita Menawati dan hendra Kurniawan. (2015). Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer. Aceh: Jurnal Kedokteran Syiah Kual.
60. Budiarti, Aris. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Malang: Akademika.
61. Chusna, Nur., Titra Fetriana, dan Rabiatul Adawiyah. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya. Palangkaraya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
62. Latifah dan Annisa Khoiriah. (2021). Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. Palembang: Jurnal Aisyiyah Merdeka