

Daftar Pustaka

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Edisi Revisi, BPFE. Yogyakarta.
- Eureka. 2015. Pengertian dan Jenis-jenis Variabel dalam Penelitian dan Evaluasi. <https://www.eurekapedidikan.com/2015/09/pengertian-dan-jenis-jenis-variabel-penelitian-evaluasi.html>. Diakses tanggal 28 Februari 2018.
- Hungu. 2007. *Demografi Kesehatan Indonesia*. Grasindo. Jakarta.
- Indriwinangsih, Lira & Sudaryanto. 2007. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL Di Wilayah Depok. *UG Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*. Vol. 1 No. 7.
- Kotler, P. & Keller, K. 2011. *Marketing Management*. 14th ed., Prentice Hall. New Jersey.
- Muninjaya, Gde AA. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Nikko, Sora. 2015. Pengertian Populasi dan Sampel Serta Teknik Sampling. <http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-populasi-dan-sampel-serta-teknik-sampling.html>. Diakses tanggal 01 Maret 2018.
- Nikko, Sora. 2017. Pengertian Pekerjaan Dan Contohnya Disekitar Kita. <http://www.pengertianku.net/2017/02/pengertian-pekerjaan-dan-contohnya.html>. Diakses tanggal 05 Agustus 2018.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi, Rineka Cipta. Jakarta.

- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3, Salemba Medika. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES). 2012. *Nomor 37 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat*. Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES). 2014. *Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES). 2015. *Nomor 46 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB). 2014. *Nomor 16 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB). 2014. *Nomor 15 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Republik Indonesia. Jakarta.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. EGC. Jakarta.
- Riduan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Afabeth. Bandung.
- Setyawan, Dodik H. 2011. *Pengertian Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. <http://zonainfosemua.blogspot.co.id/2011/01/pengertian-metode-penelitian-kualitatif.html>. Diakses tanggal 19 Maret 2018.

Supriyanto, S. & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. C.V Andi.

Yogyakarta.

Tjiptono, F. & Diana, A. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Edisi 1, C.V Andi.

Yogyakarta.

