

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Muzer, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga*, Publikasi Ilmiah, Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Nomor 1, 2017. *Pemerataan Peserta di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*, Jakarta.
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi tahun 2019. Prodi D.IV Analisis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta.
- Frisellya, Priska., dan Benno Rahardyan. 2009. *Study Persepsi Tingkat Kekotoran untuk Mendukung Penyapuan Jalan (Studi Kasus Kota Bandung)*. Jurnal Program Studi Teknik Lingkungan Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Gandasari, Dyah, dkk. 2021. *Dasar-Dasar Ilmu Sosial*. Medan, Available at : Kompas.com, 2022. <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/09/01150061/pengertian-masyarakat-menurut-para-ahli>. [Accessed, November 03, 2023]
- Jaringan Kebijakan Kesehatan Indonesia, *Teori Program Mutu*. 2019. Available at : <https://kebijakankesehatanindonesia.net/outline-proposal/perkembangan/topik-3-mutu-layanan/pendahuluan/b-teori-program>. [Accessed, November 09, 2023]
- Kementerian Pendidikan Republik Indonesia, 2018 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2012. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.037/Per/VIII/2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas*, Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.052/Per/2017 tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus, Sifilis dan Hepatitis B dari Ibu ke Anak*, Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017*, Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan RI, 2023. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*, Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- Kementerian Hukum dan HAM RI, 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor.014/Per/V/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, Jakarta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Manajemen*, 15<sup>th</sup> Edition, Pearson Education, Inc.
- Muhammad Aliefuddin Sayyaf, 2023. Pengertian Masyarakat menurut para Ahli. Available at : <https://www.sonora.id/read/423782855/5-pengertian-masyarakat-menurut-para-ahli> [Accessed, November 03, 2023]
- Muslimin B Putra, 2020. Pengukuran Kepuasan Masyarakat. Available at : <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel> [Accessed, November 23, 2023]
- Nur Fitri Julianti, dkk., 2020. *Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020*, Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol.05 No.6 Desember 2022, Universitas Ibn Khaldun.
- Oliver, 2019. Kepuasan. Available at : 3280-Article Text-5581-1-10-20220420/2022/ Ahmad Zikri; Muhammad Ikhsan Harahap/ *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera* Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara [Accessed, November 03, 2023]
- Paul B. Horton dan Chester L. Hunt, 2022. Masyarakat. Available at : =chrome&ie=UTF-8 [Accessed, November03, 2023]
- Prananda, Y. dkk, 2019. *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*, TI: Jurnal Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional.
- Rismawati Hamid, dkk, 2020. *Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan*, Jurnal Kajian Ekonomi dan bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Sulawesi.
- Rizqon Anjahiranda Adiputra, 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung*, Skripsi Sarjana Terapan, Program Studi Teknologi Laboratorium Medik Politeknik Kesehatan Tanjung Karang.
- Reno Sari; Tetty Resmiaty, 2017. *Aplikasi Sistem Informasi dan Manajemen Laboratorium*, Pusat Pendidikan SDM Kes Kemenkes RI Jakarta
- Sri Emilia, 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon*, Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh, Jakarta.

- Sri Wahyuni, 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Puskesmas Pariaman Pada Tahun 2020*, Skripsi Sarjana Terapan, Jurusan Teknologi Laboratorium Medik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang.
- Suhail Bhat; Mushtaq Ahmad Darzi. 2014. *A Customer Relationship Perspective From Banking Sector*, Research Gate, Article, India.
- Sutri Sulistiyowati 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado*, Available at : <https://ejournal.unsrat.ac.id>., article [Accessed, November 09, 2023]
- Utami, E, 2010. *Service Quality Improvement Efforts RSU PKU Muhammadiyah Bantul Servqual Model Based*, Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan.
- Zeithaml, V.A; Parasuraman, A; and Berry, L.L.. 2008 *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.