

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, hartono. 2010. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, Jakarta: Rineka Cipta
- Devy Arisandi dkk,2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta)Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.2 No. 1 Jakarta
- Eline R dkk,2019 Tinjauan Kritis Terhadap Kinerja Indikator Laboratorium <http://doi.org/10.1080/10408363> .
- Kementerian Kesehatan RI, 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.129/Menkes/SK/2008 tentang Standar Mutu MinimumRumah Sakit, Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2010. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor. 411/MenKes/SK/III/2010 tentang Laboratorium Klinik, Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor.014/Per/V/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat UnitPenyelenggara Pelayanan Publik, Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2007. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor. 370/MenKes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Medik Jakarta
- Liem Ing Fung, 2017. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit Dr.Oen Solo Baru,Universitas Setia Budi Surakarta
- Morissan,Andy Corry W,Farid Hamid ,2012.Metode Penelitian Survei ,Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Nabylla Meiflanty, 2018.Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Dengan Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit Kasih Ibu : Surakarta Universitas Setia Budi
- Pratama Dedi,2016 Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (spm): Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Pada Aspek Kenyamanan di klinik

rawat jalan RSUD Sultan Imanudin Pangkalan Bun Kab, Kotawarigin Barat Prov. Kalimantan Tengah)

Raiqa Himayatus Nufus ,2023 Hubungan Standar Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan,Tak Terlihat ,com.

Regar N.Dhea dkk,2021 Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Minimal Farmasi dan Kekosongan Obat terhadap Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i.2071>

Reno Sari; Tetty Resmiaty, 2017. Aplikasi Sistem Informasi dan Manajemen Laboratorium, Pusat Pendidikan SDM Kes Kemenkes RI Jakarta

Riadi, Muchlisin. (2020). *Citra Perusahaan (Pengertian, Fungsi, Jenis, Indikator dan Strategi Pembentukan)*. Diakses pada 12/16/2023, dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/10/citra-perusahaan.html>

Rizqon Anjahiranda Adiputra, 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat 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.

Siregar,M.T, dkk. 2018. Kendali Mutu. Bahan Ajar Teknologi Laboratorium Medik (TLM) PPSDMK Kemenkes. Jakarta.

Sumiati, 2019. Hubungan Antara Waktu Tunggu Hasil Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Di Laboratorium Patologi Klinik, Skripsi Sarjana Terapan, Jurusan Teknologi Laboratorium Medik Ahlih Jenjang Institut Ilmu Kesehatan Bakti Wiyata Kediri.

Syafrinawati,2017 Analisis hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman <http://scholar.unad.ac.id/id/eprint>.

Tedi Rusman,Statistik Penelitian Aplikasi dengan SPSS ,2018,Jakarta : Graha Ilmu