

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (rev.ed) . Jakarta: Rineka Cipta
- Assadsurahman, nugroho , (2017). *Hubungan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisiyah Bonjonegoro*
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Penyelenggaraan dan prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi 2*. Jakarta Departemen Kesehatan Republik Indonesia:2005
- Dharma, K.K.2012. *Metodologi Penelitian Keperawatan (Panduan Melaksanakan Dan Menerapkan Hasil Penelitian)*. CV Trans Info Medika: Jakarta
- Efilia, Sari (2017). *Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*
- Hidayat.A.A.2014. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kementrian Kesehatan Nomor 69 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Muninjaya, Gde. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran: Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan* (rev.ed). Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam 2011, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Jakarta
- Nursalam 2015, *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Salemba Medika Jakarta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit ALFABETA
- Sungkrang, Sulfian W. Lestari; KF, Syaripudin. *Pengaruh Orientasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Melon Rumah Sakit Daerah Mandiri Propinsi Sulawesi Tengah*. J Kesehatan Tandulaka. 2016;2(1)
- Surjaweni, W.V. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar [Internet]. Jakarta; 2013. Available from: Rineka Cipta
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen pelayanan kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Noprianty, R. (2018). *Nursing Management*. Yogyakarta: Deepublish

- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan (3rd ed)*. Jakarta: Salemba Medika
- Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit, (2018). *SNARS*
- Data Rekam Medik RSUD PKU MUHAMMADIYAH JATINOM. 2020. *Jumlah pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap tahun 2020*. Jatinom
- Tjiptono, Andi. *Pelanggan puas tak cukup*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2011
- Hartono, Bambang. *Manajemen pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Ramadhani, Susi. *Analisa Kinerja Pelayanan dan Hubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas Satu (VVIP Dan VIP) Sanatorium Dharmawangsa Tahun 2012*. Tesis Program Studi Administrasi Rumah Sakit Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia. 2012
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta Cetakan ketiga. 2012
- Wardhana, Arif. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)*. Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang: 2011.
- Yohana, Antin. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang: 2012