

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., & Rahman, H. 2010. The Effects of Marketing Mix on Consumer Satisfaction: a Literature Review From Islamic Perspectives. *Journal Turkish of Islamic Economics*, 2(1), 17–30.
- Andrewin, A., & L, C. 2008. tigmatization of Patients with HIV/AIDS among Doctors and Nurses in Belize. *AIDS Patient Care and STDs*, 22(11), 897–906.
- Ayuningtyas, D. 2015. *Kebijakan Kesehatan : Prinsip dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Annisa, A.W, Hidayah, S, & Wahyuni S. 2017. Analisis Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Universitas Mulawarman*. Vol. 9(1)
- Babakus, E., & Yavas, U. 2003. The Effect of management commitment to service quality on employee's affective and performance outcomes. *Journal of the Academy Marketing Science*, 31(3), 272–286.
- Dhamayanti, Diah. 2006. "Analisis Dampak Service Performance dan kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Surabaya". *Jurnal : Manajemen Pemasaran*. Vol. 1. No. 1.
- Crane, S. 2015. Reporting and Using Near-miss Events to Improve Patient Safety in Diverse Primary Care Practices : A Collaborative Approach to Learning from Our Mistakes. *JABFM*, 28(4).
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Darmawan, D. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Gronroos, C. 1998. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Maxwell Macmillan International.
- Hendri, U. 2019. Publik A, *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Publik*. S-1 *Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 1–14.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Himawan, F. 2016. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintah*, 4(3), 1303–1314.
- Indonesia, M. K. R. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Kelly, S. W. 1992. Mengembangkan Orientasi Pelanggan di Antara Karyawan Layanan. *Jurnal Akademik Ilmu Pemasaran*, 20(1), 27–36.

- Kuntoro, W dan Istiono, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol 2 No 1 Pp 140-147
- Lubis, N. L. 2009. *Depresi dan tinjauan psikologis*. Prenada Media Group.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik*.
- Nurfadilah, S. 2018. Kinerja Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–7.
- Radito, T. 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.
- Sugiyono Prof. Dr., *metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung : Cv. Alfa Beta, 2012
- Thurau, T. H. 2004. Customer orientation of service employees: Its impact on customer satisfaction, commitment, and retention. *International Journal of Service Industry Management*.
- Tjiptoherijanto, P., & Soesetyo, B. 1994. *Ekonomi Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Umniyati, H. 2010. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Journal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 9–20.
- Widianti, R. F., Noor, M., & Linggi, R. K. 2017. Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185–198.
- Tatik Budiardi M. Bukhori Agustus 2017 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan memulai variabel intervening komitmen organisasi pada cv. Auto 99 malang *Jurnal JIBEKA Volume 11 No 7*