

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Syaifudin. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Azwar, Syaifudin. 2014. *Metode Penelitian. Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori Dan Praktis*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kirana Dewi, Gita. 2018. Pengalaman *Caregiver* Dalam Merawat Klien Skizofrenia Di Kota Sungai Penuh. *Jurnal Endurance*. Jambi : Akademi Keperawatan Prima Jambi. Vol 3. No. 1.
- Priyatno, Dwi. 2013. *Mandiri Belajar SPSS Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta. Mediakom.
- Sugiono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan PAsien Rumah Sakit Kasus Pada PAsien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.Sragen : Rumah Sakit Sarila Sragen. Vol 6. No. 1.
- Suryawati, dkk. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan PAsien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Semarang : Universitas Diponegoro. Vol 9. No. 4.
- Susanti, Yossie. 2013. Prediktor Beban Merawat dan Tingkat Depresi *Caregiver* Dalam Merawat Lanjut Usia Dengan Demensia Di Masyarakat. *Jurnal Ners*. Jakarta : Universitas Indonesia. Vol 8. No. 1.
- Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Manajemen Industri* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta : Andi .
- Winda, dkk. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Makasar : Universitas Hasanudin. Vol 1. No. 1.

Yuniarti, Sri. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.

Zaniarti, Dwi. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas Si RSUD Salatiga. *Skripsi*. Jurusan Psikologi Universitas Negeri Semarang.