

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Management Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Arwani. 2012. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Assuari. 2016. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. H. 4
- Baron dan Byrne. 2005. *Psikologi Sosial*. (Alih Bahasa: Ratna Djuwita). Jakarta: Erlangga. H. 111
- Bayu Setyo Nugroho, 2017. *Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017*. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Buchori dan Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*, Bandung : CV. Linda Karya. H.5
- Endang. 2010. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Analisis Biaya Per Kapita sebagai upaya advokasi pengendalian biaya program jaminan kesehatan Jembrana. vol 11. No 1*.
- Ferdinand. 2005. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro : Semarang.
- Friest P. Sianturi. 2015. *Pengaruh Wujud Fisik, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. SMS Finance Medan*. *Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan*.
- Gaspersz. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan program IBM SPSS* Penerbit : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman. 2015. *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama h. 102
- Heizer, J. Dan Render. 2011. *Operations Management. 10 Edition. Pearson Education. Inc . New Jersey*.
- Hurlock. 2017. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. Erlangga. H.118

- Husain Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta.
- Imbalo. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Kapustiak. 2013. *Evaluation of Patient Waiting Time at an Academic Ophthalmologic Clinic, Jurnal of Medical Practice Management*, 15 (5) 2012, pp.228-233.
- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Bumi aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip dan. Susanto, 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba empat, Jakarta.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Prenhalindo, Jakarta.
- Krajewski et al. 2010. *Operation Management: Processes and Supply Chains*, Ninth Edition, Pearson Prentice Hall Inc. USA.
- M. Danang Syaifulloh. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Paramedina Tlogosari Semarang*.
- Render, dkk. 2009. *“Operations Management”*. Terjemahan oleh Dwianoegrawati Setyoningsih dan Indra Alhamdy. Edisi 7. Buku I. Jakarta: Salemba Empat.
- Rismiati. 2017. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Jakarta : Kansius. H. 33
- Sears, dkk. 2016. *Psikologi Sosial. Jilid 2. Alih Bahasa : Michael Adryanto*, Jakarta : Erlangga. (Edisi kelima). H. 69
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta*.
- Tiara Aulia. 2019. *Gambaran Empati Mahasiswa Ners Praktik Klinik Komunitas Menurut Penilaian Kader Di Wilayah Puskesmas Baki. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi I, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi I, Yogyakarta : Andi
- Tjiptono. 2011. *Service, Quality & Satisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan ke enam. Yogyakarta.
- Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada. H. 65
- Watson. 2018. *Psychology science and application Illionis: Scoot Foresmar and Company*.
- Zoll dan Enz, 2012. *Questionnaire to Assess Affective and Empathy in Children*.
- Zuliana Agustin, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang, Malang*.