

DAFTAR PUSTAKA

- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Havid, A. A., Sari, D. P., P, S. N. W., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., ... Diponegoro, U. (2014). *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan karyawan di teknik industri universitas diponegoro dengan zone of tolerance dan quality function deployment*.
- Iii, B. A. B., Jenis, A., & Penelitian, P. (2007). *No Title*. 31–47.
- Kusumawati, H., & Wawolumaja, R. (n.d.). *Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance*. 3(tahun 2007), 29–36.
- Novirani, D. (2012). *Pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan unit bisnis*. (November), 1–13.
- Parasuraman, A. et al. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol. 49, No.4.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2011). *BAB III METODE PENELITIAN*. (Icmd), 52–102.
- Suherman, K. M. (2017). *ISSN : 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN : 2354-5852*. 5(2), 106–115.