

DAFTAR PUSTAKA

1. Presiden RI. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.
2. Presiden RI. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta; 2009.
3. PerMenKes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Vol. III. 2010.
4. Direktur Utama Rumah Sakit "X" Surabaya. Profil dan Panduan Informasi Rumah Sakit "X" Surabaya. 2019;
5. PerMenKes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. 2016.
6. Kotler P, Amstrong G. Prinsip-Prinsip Pemasaran. 13th ed. Jakarta: Erlangga; 2012.
7. Parasuraman, A. Zeithaml Valerie, A. L, Berry L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press A Divission of Mac Millaninc; 2017.
8. Yamit Z. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Jakarta: Ekonesia; 2017.
9. J.Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
10. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran. 13th ed. Jakarta: Penerbit Erlangga; 2018.
11. Tjiptono F. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset; 2014.

12. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
13. Google. Google Formulir-buat dan analisis survei, gratis . (Diakses pada 23 Januari 2021). <https://www.google.com/intl/id/forms/about/>
14. PerMenKes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar. Jakarta; 2020.
15. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.