

DAFTAR PUSTAKA

- Abri, Rashid, Al, Balushi, Amina. 2014. Patient Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, Vol.29 No 1:3-7
- Ariani, AD. 2018. *Fisioterapi*. Yogyakarta : Nuha medika
- Assauri, S. 2003. Customer Service yang baik landasan pencapaian customer satisfaction. *Usahawan*. 1 (32) : 25-32
- Astutik, N. D. (2018). Kognitif, Lansia, Kualitas Hidup Pengaruh Fungsi Kognitif Terhadap Kualitas Hidup Lansia Di Posyandu Lansia Srikandi Kelurahan Gadingkasri Kecamatan Klojen Malang. *Jurnal Keperawatan Malang*, 2(2), 90–94. <https://doi.org/10.36916/jkm.v2i2.29>
- Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Aplikasi Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Pustaka Sinar
- Bleich, et al. 2009. How Does Satisfaction With The Healty Care System To Patient Experience. *Bull World Healty* , 87: 271-278
- Helmi, ZN. 2012. *Buku Saku Kedaruratan di Bidang Bedah Ortopedi*. Jakarta : Salemba Medika
- Hush JM, dkk. *Patient Satifaction with Musculoskeletal Physiotherapy Care in Australia : an International Comparison*. *Journal of Manual and Manipulative therapy*. 20 (4) : 201-208.
- Jacobalis, S. 1982. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta : Kumpulan naskah ilmiah kongres persi II.
- Kotler, P. 2005. *Managemen Pemasaran*, Jilid I dan II. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, P, Keller KL. 2007. *Managemen Pemasaran*, Jilid I dan II. Jakarta : PT Indeks
- Satrianegara, MF. 2014. *Organisasi dan Managemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Satrianegara, MF, Saleha, S. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Managemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sondakh, J, Marjati, Pipitcahyani, TI. 2014. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika
- Tennakon, T. Zoysa, PD. 2014. *Patient Satisfaction with Physiotherapy Service in an Asia Country : a Report From Srilanka*. *Hongkong Physiotherapy Journal*. 32 : 79-85

Tjiptono, F. 2012. *Service Managemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi

Astutik, N. D. (2018). Kognitif, Lansia, Kualitas Hidup Pengaruh Fungsi Kognitif Terhadap Kualitas Hidup Lansia Di Posyandu Lansia Srikandi Kelurahan Gadingkasri Kecamatan Klojen Malang. *Jurnal Keperawatan Malang*, 2(2), 90–94. <https://doi.org/10.36916/jkm.v2i2.29>