

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Abdillah, A. D. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Journal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani, 2014*
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1671>
- Heda, K. (2021). *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siukaj Mukai Kabupaten Kerinci* (Issue March, pp. 1–19). <https://doi.org/https://repository.unja.ac.id/id/eprint/23050>
- Hendrati, A., Dima, M. R., & Pujilestari, I. (2020). Tinjauan Tata Ruang Ergonomi Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Konsep Ergonomi Guna Menunjang Efektivitas kerja Di Puskesmas Pasirlangu. *Intan Pujilestari TEDC*, 14(3). <https://doi.org/http://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/621>
- Huljannah, M. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Indonesia*.
- Hasibuan, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Program Di Puskesmas Tuntungan Kecamatan Pancar Batu. *Journal Scientific Of Mandalika (JSM)*. <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol4iss2pp28-33>
- Ibnu. (2018). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Setapan. *Journal Of Nursing Practice and Education*. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Insani, R. yonieta, Sriatmi, A., & Fatmasari, E. Y. (2020). *Aspek-Aspek Dimensi Waktu Tunggu Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Poliklinik Mata RSUD Wiliam Booth Semarang*. 10, 84–86. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jim/index%0AAspek-Aspek>
- Jasmine, S. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jatih. *Journal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i1.775>
- Kolter, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid Edisi Ke 12*. Jakarta: Erlangga 2012
- Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Kesehatan Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Saleba Empat.
- Mahmud, A. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang*. 05, 23–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.48093/jiask.v5i1.105>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4659>
- Musa. (2022). Kualitas Pelayanan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang*, 01, 01-01. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

- Mega, S. (2018). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas Perawatan Doro Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Notoatmodjo, P. D. S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (PT Rineka).
- Notoatmodjo, P. D. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Novi, Y. (2019). Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. *Ayan*, 8(5), 55. <https://doi.org/https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10848>
- Nugraha, N. M., Anwar, A., Priadana, M. S., & Firdaus, O. M. (2017). Analisis pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada komunikasi pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 3(1), 14-19. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.172>
- Oroh, M. E., Rompas, & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongnan. *Journal Keperawatan*. <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>
- Panggabean, K. (2022). *Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Penerima BPJS Di Puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan*. 129-. <https://doi.org/http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/8226>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2013). Retrieved April, 17, 2023 from <https://fiskal.kemenkeu.go.id/docs/inklusif/Perpres%20Nomor%2012%20Tahun%202013%20tentang%20Jaminan%20Kesehatan.pdf>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2013). Retrieved April, 17, 2023 from <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. (2016). Retrieved Maret, 10, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. (2018) Retrieved April, 13, 2023, from, <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Pusat Kesehatan Masyarakat. (2019). Retrieved Maret, 23, 2023, from <https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/pmk-nomor-43-tahun-2019-tentang-puskesmas.pdf>
- Pohan, Imbalo S. (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta: EGC
- Pohan. (2013). *Pengertian Kepuasan Pasien. Concetion Center Di Kota Tegal*.
- Pratiwi, A. (2018) Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Journal Manajemen*. <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4508>
- Sidqi. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan di Apotek Sembada Sleman Tahun 2021*. <https://doi.org/http://eprintslib.ummgl.ac.id/id/eprint/3604>
- Saryono, (2011). *Metodeologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

- Supriyanto. (2015). *Metedeologi Sumber Daya Manusia*, Malang: UIN Maliki Press
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2012). *Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi,Emba
- Tjiptono. (2016). *Survice Quality dan Statisfacion*. Yogyakarta: CV Andi
- Ulya, M. (2020). *Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit : Literatur Review*. 5–14.  
<https://repository.unimus.ac.id>
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*.  
<https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/931412059/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-puskesmas-manunggu-kabupaten-boalemo-provinsi-gorontalo.html>
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Journal Mabiska*.  
<https://repository.bsi.ac.id/repo/files/290907/download/4.-Jurnal-Genap-1920.pdf>
- Yono, H, (2019). *Pengertian Kepuasan Pasien*, Buku Ajar Keperawatan Medikal, Edisi 8, Jakarta: EGC
- Zulaika, Z. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di RS Azra. *Journal Teras Kesehatan*. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>
- Zoll, (2019). Pengertian Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan. <http://ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/Attalim/article/view/496>