

DAFTAR PUSTAKA

- Adani, A.F. (2018). Hubungan Antara Keualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dinas Pendidikan Kota Malang. *Skripsi*. Universitas Negeri Malang.
- Agus D S. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
- Agustyan. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Banguntapan Ii Bantul Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Aprilia, A., & Hz, H. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Bina Husada*, 13 (01), 6-11. <https://ojs.binahusada.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/59>
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari. (2017). Analisis Tingkat Kepu Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5 (4), 33-42. <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i4.18314>
- Hasyim, M.R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makasar. *Skripsi*. Univeristas Alaidin Makasar.
- Herlambang, S. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2 (1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Ludia, Sri Mudayati, Susmini. (2017). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Volume 2, Nomor 2, 2017.
- Menkes RI. (2020). Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan RumahSakit. 3, 1–80. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Muninjaya. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
<http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH%20PUBLIKASI%20rev.pdf>
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pohan, I. S. (2015). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Pohan, I. S. (2018). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Richa Yuswantina., Niken Dyahariesti., Nadia Rizqi Rahmawati., Nita Sukma. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Karya Tulis Ilmiah.
- Rizal, A. (2017). Analisis Penatalaksanaan Petugas Kesehatan Balita Diare Di Puskesmas Lanjas Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Indonesia* . 7(2): 17-21.
- Rizal. A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *AI Ulum Sains dan Teknologi*. 4(1): 1-6
- Rosa, V. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*. Repository. Universitas Muhammadiyah Makasar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/9032-Full_Text.pdf
- Ruditya AN, Chalidyanto D (2018). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2) : 108 -117. <https://e-journal.unair.ac.id/index.php/JAKI/article/view/1864>
- Safriza, D.H. (2019). Gambaran Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS Di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Perpustakaan Unjani. Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Sangadji & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sitti, N., & Rochana, R. (2020). Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Rumah Sakit Berbasis Syariah Berdasarkan Sikap. *JUMANTIK*. 5(2).
- Soraya, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Selular Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen. Universitas Muhammadiyah Semarang. Jurusan Manajemen. Skripsi
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Swastika, A. G., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). *Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Di Rumah Sakit*. 1–15. <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiakrekammedis/article/view/1322/pdf>
- Syamsudin, Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *Arteri : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.5>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. (2009). Indonesia: Presiden.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA