

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, P., & Safriantini, D. (2020). Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Kesehatan Klien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 51. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i1.1570>
- Anwar, K. (2017). *Anayzing The Conceptual Model Of Service Quality And Its Relationship With Guests' Satisfaction:A Study Of Hotels In Erbil*.
- Asfary, O. R. (2018a). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analisis Dan Customer Statisfaction Index (Studi Kasus Pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rsud Tobelo. *Jurnal Keperawatan*, 7(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24353>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Irawatia, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/163>
- 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>
- Maisarah, S., Suparti, S., & Budi, A. P. (2022). *Journal Health Information Management Indonesia Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau Dari Aspek Mutu Journal Health Information Management Indonesia ( JHIMI )*. 03(01), 29–36.
- Mawaddah, N. kepuasan pasien B. terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di P. K. K. S. U. P. D. J. T. 2022file:///C:/Users/ACER/Downloads/Menunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien P., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022file:///C:/Users/ACER/Downloads/Menunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien Pelayanan R. *Jurnal Klinik*, 1(3), 2–7.
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan* (S. W. Mudjanarko (ed.)). Scopindo Media Pustaka.

- Nawir, N. (2019). *Analisis Patient Experience Dengan Menggunakan Important Performance Analysis Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Pada RSUD Pusat Rujukan Regional di Sulawesi Selatan Tahun 2019*. 1–66.
- Permenkes. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No.71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Permenkes No. 43. (2019). *Permenkes No.43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 8(5), 55.
- Permenkes No.24. (2011). *Undang-Undang RI No.24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan*. 138–155.
- Prasandriani, C. R. P. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban. *Skripsi Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Jember*.
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rs. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 80–91.
- Sastra Agustika, G. N., Ayu Wulandari, I. G. A., & Jayanta, I. N. L. (2017). Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha). *Journal of Education Research and Evaluation*, 1(4), 300. <https://doi.org/10.23887/jere.v1i4.13652>
- Setia Wiguna, N., & Gunawan, E. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 275–280. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i2.344>
- Simanjuntak, R. A., & Purwasih, Y. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Quality Function Deployment*. 3(3), 2017.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed.)). ALFABETA, Bandung.
- Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance*, 4(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3965>
- Surucu, L., & Maslakci, A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 118–125. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53>

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA