

## DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1. Hal 103-127
- Arianto. Rindi. A (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. [Skripsi] STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta]. <https://docplayer.info/69239072-Gambaran-kepuasan-pasien-rawat-jalan-peserta-bpjs-kesehatan-di-puskesmas-pandak-ii-bantul-yogyakarta-skripsi.html>
- Azwar. (2017). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Candrawati (2015). Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas ISO dan Puskesmas Non ISO di Kota Denpasar. Tesis S2 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana, Uvinersitas Udayana Denpasar , 3(1), 28–34. <https://doi.org/10.15562/phpma.v3i1.83>
- Effendi, K, Junita, S. (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>
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction*. Puskesmas, SERVQUAL, 39 <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32413/1/SRI%20EMILIA-FKIK.pdf>
- Fandi, T. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi: Offset Universitas Brawijaya.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesi: Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Herlinda, S. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 25–31. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/18208/10647>
- Hidayat. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismaniar, H. (2015). *Manajemen Unit Kerja : Untuk Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Deepublish
- Jennnie Kristina, P. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News* [Skripsi]. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/655>
- Kemenkes. (2019). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 8 (5).

- Kotler, P and Keller , L. (2016). *Marketing Manajemen*, 15 th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc. Jakarta: PT Indeks
- Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A., & Germas, A. (2013). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rsud Cibinong. *Forum Ilmiah*, 10(1), 64–74. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/824>
- Manurung, E. I., Haroen, H., & Setiawan. (2012). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 1–14. <https://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/view/861>
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 3(1), 34–49. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
- Muninjaya. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: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. [https://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH\\_PUBLIKASI\\_rev.pdf](https://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_rev.pdf)
- Notoatmodjo. (2018). *Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurba, Erlyn. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. Diperoleh tanggal 3 Juni 2015, <http://www.karyailmiah.polnes.ac.id>
- Nurmalasyiah. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong (Studi Pada Poli Umum). *jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 1(128), 490–505. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesiona*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu, Achmad Yuda. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/26314>
- Pohan, I. S. (2018). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Purba, Dame Tika O. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatra Utara. Skripsi. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/44659/Abstract.p>

- df?sequence=6&isAllowed=y
- Riduwan. (2017). *Skala Pengukuran Variabel- Variabel Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Riniyastuti K, Rimawati E, S. R. (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di TPPRJ RSUD RA Kartini, Jepara Tahun 2013. [Skripsi] Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang. <https://123dok.com/document/4yrx7k8y-faktor-faktor-berhubungan-kepuasan-pasien-pelayanan-kartini-jepara.html>.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education
- Ruditya AN, Chalidyanto D (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.3(2):108-117. <https://ejournal.unair.ac.id/JAKI/article/view/1864/1371>
- Sangadji, E. M. dan S. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sesrianty, V., Machmud,R., Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setianingsih (2016). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Motorik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(23), 153050. <https://www.neliti.com/publications/153050/>
- Stevani, H, D. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Jurnal Media Farmasi*, XIV, No 1. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>
- Stefan, Mariana Margareth (2014) *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Undergraduate thesis, STIK Sint carolus.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian -Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Theresia, Ivana, D Taraneti, & LI Permana. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 5 Edisi 1. <https://journal.stikessuakainsan.ac.id/index.php/jksi/article/view/221>
- Wahyuni R, N.A (2014) *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014*. [Thesis] Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20402556&lokasi=lokal>
- Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Wulansari, valentina, Susanti, N.L.P.D., & Wulandari, I. A. (2018). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan*

- Keperawatan Di RSUD Sanjiwani Gianyar Tahun 2015. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, 1 (1), 35-41. <https://ejournal.itekes-bali.ac.id/jrkn/article/view/41/11>
- Yanti, Nur (2013) *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Yuniarta, Edo. (2011). *Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent Di Bagian Bedah RSUP DR. Kariadi Semarang*. <http://eprints.undip.ac.id>
- Yusniar S, Ashari. 2012. *Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo*. [Skripsi]. Makassar: Stikes Nani Hasanuddin.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA