

DAFTAR PUSTAKA

Adiwidjaja, Ignatius dan Duhaniyati, Lisa. (2012) 'Implikasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Dan Paket Afenda Reformasi Layanan Kesehatan: Pelajaran Menarik Dari Singapura Dan Malaysia Bagi Indonesia', *Jurnal Reformasi*, 2(2), pp. 109–115.

<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/27>

Alamsyah, T. (2019) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli', *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 2(3), pp. 78–88. doi: 10.32672/makma. v2i3.1548.

<https://www.ojs.serambimekkah.ac.id/MaKMA/article/view/78-88>

Amalia, Afni, Harapan Tua RFS, and Zaili Rusli. (2017) "Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 15.2 : 356-363.

<https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/4852/4579>

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. (2013). *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

Bu'ulolo, Christian Siuwandy., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 1(1), 18-22.

<http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JPMS/article/view/734>

Cesarino, Tomas Soares Ribeiro. (2015) *Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien*. Diss. UPN "Veteran" Jawa Timur.

<http://eprints.upnjatim.ac.id/6738/>

Effendi, Muhammad Riska Maulana.(2020) "Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poliklinik Yazri Pt Pusri, Palembang." *Eksistensi* 9.2.

<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/eksistensi/article/view/2506>

Firdaus, Fidela Firwan, and Arlina Dewi. (2015). "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul." *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)* 4.2

<https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/690>

Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Gibson, James. L. (1987). *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga
- Handayani, Sri. (2016) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno', *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), p. 42. doi: 10.26576/profesi.135.
<https://ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135>
- Hutabarat, Lidya Veronika, and Riza Suci ernaman Putri. (2020) "Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan." *MEDREC JOURNAL* 1.1 28-34.
<https://ojs.stikesawalbrobatam.ac.id/index.php/MJSABB/article/view/73>
- Khasanah, Imroatul, and Octarina Dina Pertiwi. (2010) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang." *Jurnal Ilmiah Aset* 12.2 : 117-124.
<https://widyamanggala.ac.id/jurnal/index.php/jurnalaset/article/view/62>
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition, International Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc. 36(1)
- Latupono, A., Maidin, M. A. and Zulkifli, A. (2014) 'Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014', *Jurnal JST Kesehatan*, 5(1), pp. 74–81.
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/6927d38619951ddba1929d278f490061.pdf>
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (studi pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban). *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. 7(1), 37-51
<http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/view/201>
- Muninjaya, Gde, A. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nooria. (2008). *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
<http://eprints.ums.ac.id/1955/>
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26. doi: 10.33084/bjop.v1i1.239.

<http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/bjop/article/view/239>

Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

Oroh, Merryani E., Sefti Rompas, and Linnie Pondaag. (2014) "Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan." *Jurnal Keperawatan* 2.2.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4. (2019) *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan*

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>

Peraturan Pemerintah nomor 47. (2016) *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5768/pp-no-47-tahun-2016>

Pohan, Imballo. S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.

Rattu, Prisilia, Herman Warouw, and Rivelino Spener Hamel. (2015) "Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran Dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran." *Jurnal Keperawatan* 3.1.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/6736>

Restuningsih, Lilis and Purwanto, Agus and Jati, Sutopo Patria (2017) *Evaluasi Kinerja Rumah Sakit QIM Batang Pada Era JKN Menggunakan Balanced Scorecard*. Masters thesis, Universitas Diponegoro.

http://eprints.undip.ac.id/54666/1/Abstract_in_English-ARS-Lilis_Restuningsih.pdf

Rizal, Rosiana, Muslim Suardi, and Yuliharsi Yuliharsi. (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien." *Jurnal Sains Farmasi & Klinis* 3.2 : 108-114.

<http://jsfk.ffarmasi.unand.ac.id/index.php/jsfk/article/view/112>

Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara." *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13.1.

<https://journal.ubm.ac.id/index.php/jiems/article/view/2083>

- Safitri, H., & Tan, J. D. (2021). Kualitas Pelayanan Hemodialisa Rumah Sakit Qim Batang. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1662-1673.
<https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1484>
- Saputra, Aries, and Arief Firmanto. (2017) "Analisis Struktur Rumah Sakit Permata Cirebon." *Jurnal Konstruksi dan Infrastruktur* 6.6.
<http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Konstruksi/article/view/3874>
- Satrianegara, Fais. (2014) *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Setyawati, Widya Agustin, Rifa'i, Muhamad. and Sasmito, Cahyo. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal Politik dan Sosial Masyarakat*, 10(2), pp. 50–63.
<http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/madani/article/view/1052>
- Siswati, Sri. (2015) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), pp. 174–183.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>
- Soekiyono (2017) 'Analisis Faktor Yang mempengaruhi kepuasan pasien badan pelayanan jaminan sosial (BPJS) Kesehatan Pada Rumah sakit Jabodetang', 11(1), pp. 50–60.
<http://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/149>
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, Solichah. (2017) "Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan." *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit* 6.1 : 9-15.
<https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342>
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umniyati, Helwiah. (2010) "Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009." *Jurnal Kedokteran YARSI* 18.1 009-020.
<https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/jky/article/view/175>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 (2009) *Tentang Rumah Sakit*.
<https://jdih.go.id/files/4/2009uu044.pdf>