

DAFTAR PUSTAKA

1. Hussain, A., Sial, MS., Usman, SM., Hwang, J., Jiang, Y., Shafiq, A. What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(6). doi:10.3390/ijerph16060994.
2. Saputra, M., Marlinae, L., Rahman, F., & Rosadi, D. Program Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2015;11(1):32-42.
3. Tim Riskesdas. Laporan Nasional Riskesdas 2018. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2019.
4. Triantoro, T. Pengetahuan Pasien Diabetes Melitus Dan Hipertensi Tentang Kegiatan Prolanis Di Puskesmas Badegan, Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Repository Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. 2017. [<http://eprints.umpo.ac.id/>]
5. Effendi, K., Junita, S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J*. 2019;3(2):82-90. <https://jurnal.mitrabusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>.
6. Parasuraman, Dalam Iqbal, M. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Costumer Perseption Of Service Quality. *International Journal for Quality in Health Care*. 2018. Vol 25. No. 6 h.696-703.
7. Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Heal Journal)*. 2019;6(2):116-126. doi:10.33653/jkp.v6i2.317.
8. Atma, D., Novita, N., Wijayanti AR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik dr. M. Suherman Jember. *Jurnal Kesehatan Politeknik Negeri Jember* . 2017.
9. Mustika, D., Sari, K. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2019;5(3):147-152. doi:10.7454/arsi.v5i3.2950.

10. Maarif, I., Haeruddin,. Sumiaty. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)*. 2023. Vol 4. No. 2. Page 79-88.
11. Idrus, Salim Al,. Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori. Media Nusa Creative. 2019.
12. Suparman. Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam *Warta Widyaiswara*, Edisi Desember. 2018.
13. Soputan, J., *et all*. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado. *Jurnal Of Nursing Practice And Education*. 2019. Vol. 01 No. 012.
14. Anwary, A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*. 2020. Vol.11 No. 1.
15. Afrioza, S., Baidillah, I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practice and Education*. 2021. Vol. 02 No. 01.
16. Librianty, N. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017. Vol. 1 No. 2.
17. Pohan, I. S. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. 2015. Diakses pada 20 Juli, 2024. <https://www.infokes.co.id/aspek-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien-di-puskesmas/>
18. Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset. 2016.
19. Zacky, A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*. 1 Juli 2020. Vol 11 No.1.
20. Armstrong, Gary & Philip, Kotler. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Penerbit Prenhalindo. 2021.
21. BPJS Kesehatan. Panduan Praktis Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit

- Kronis). Kemenkes RI. 2021.
22. Susilo Wirawan. Metodologi Penelitian Untuk Tenaga Kesehatan. Thema publishing. Yogyakarta. 2023.
 23. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta. 2012.
 24. Kemenkes RI. Buku Kesehatan Lanjut Usia. Katalog Dalam Terbitan. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI. 2016.
 25. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Putri A, Hadianor. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2019. Vol.6. Hal 40-45.
 26. American Psychological Association. *Guidelines for Psychological Practice With Transgender And Gender Nonconforming People*. APA. 2015.
 27. Sihaloho N, Herliana I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia. 2017. Vol.7 No. 2. Hal 239-247.
 28. Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2018. Vol.4 No.1.
 29. Pangerapan D, Labora O, Palandeng, Joy A, Rattu M. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK). 2018. Vol.2 No.1. Hal 9-18.
 30. Ahmad H, Antoni A, Napitupulu M, Permayasa N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia. 2021. Vol.6 No.2. Hal 195-204.