

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Budiaji, W. (2013). *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*.
- Dayani, A. (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Djoko, W. (2005). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategi dan Aplikasi*. Airlangga University Press.
- Endang, P., & Elisabeth, W. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan & kebidanan*. Pustaka Baru Press.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. Gosyen Publishing.
- Imbalo, S. P. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Buku Kedokteran EGC.
- Kamil, H. (2010). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, III, 1–10.
- Kelmanutu, L. S. (2013). *Gambaran Tentang Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit*

- Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgar Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013*. Universitas Hasanudin.
- Kemenkes RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (129/Menkes/SK/II/2008). Article 129/Menkes/SK/II/2008.
- Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI. (2011). *Promosi kesehatan di daerah bermasalah kesehatan panduan bagi petugas kesehatan di puskesmas*. Pusat Promosi Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia. <https://docplayer.info/29737909-Kementerian-kesehatan-republik-indonesia-promosi-kesehatan-di-daerah-bermasalah-kesehatan-panduan-bagi-petugas-kesehatan-di-puskesmas.html>
- Kemenkes RI. (2016). *Persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit* (24 Tahun 2016). Article 24 Tahun 2016.
- Kotler, P. (2016). *Marketing management*. PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Melanie, M., Susan, D, S., PatriciaL, E., Barbara, B., & Patrick. (2013). Improving Wait Time And Patiens Satisfaction In Primary Care. *Journal For Health Care Quality*.
- Mulyadi, D., Uus, F. M., & Ningsih Fitriyani. (2018). *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. 8(April), 6–14.
- Muninjaya, G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (edisi 2). Buku Kedokteran EGC.

- Notoatmodjo, S. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dan Praktik Keperawatan Profesional (Kelima)*. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Research Paper*, 49(4), 41–50.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit, 12 (2009).
- Purkonurdin, I. (2016). *Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Tahun 2016* [Universitas Esa Unggul].  
<https://digilib.esaunggul.ac.id/tinjauan-faktorfaktor-yang-mempengaruhi-mutu-pelayanan-pendaftaran-pasien-rawat-jalan-di-rumah-sakit-harum-sisma-medika-tahun-2016-7743.html>
- Rachel Tandiboro. (2020). *Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rsud Pantura M.A Sentot Patrol* [Universitas Esa Unggul].  
<https://digilib.esaunggul.ac.id/gambaran-mutu-pelayanan-pendaftaran-pasien-rawat-jalan-bpjs-di-rsud-pantura-ma-sentot-patrol-16867.html>
- Respati, S. A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Universitas Negeri Semarang.

- Retnaningsih, E. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*. Raja Grafindo Press.
- Rustiyanto, E. (2010). *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Graha Ilmu.
- Saputri, Y. E. (2016). *Tinjauan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016*. Universitas Esa Unggul.
- Setyobudi, D., & Bintoro, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Sugiarsi, S. (2019). *Instrumen Dan Analisis Data Penelitian Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*.
- Sugiyono. (2010). *Statistic Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV Offset.
- Tiyas, M., & Rohmani, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. *Fakultas Kedokteran Universitas Muhanmadiyah Semarang, 1(1)*, 155.
- Trimurthy, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Wigati, P., Suparwati, A., & Fuanasari, A. (2014). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 15–21.
- Wijaya, L., & Dewi, R. D. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem Dan*

*Sub Sistem Pelayanan RMIK.* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Wulandari. (2015). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah (RSUD) Ungaran kabupaten Semarang.* Universitas Negeri Semarang.

Yustina, E. W. (2012). *Mengenal Hukum Rumah Sakit* (p. 8). Keni Media.

<http://repository.unika.ac.id/id/eprint/22546>