

DAFTAR PUSTAKA

- Adhyto, D. R., & Mulyaningsih. (2013). *Reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kab Ngawi*.
- Anies. (2006). *Waspada Ancaman Penyakit Tidak Menular Solusi Pencegahan dari Aspek Perilaku dan Lingkungan*. PT Elex Media Komputindo.
- Azwar, A. (2010). Pengantar administrasi kesehatan, edisi ke enam. In *Bina rupa aksara*; Jakarta.
- Azwar, S. (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar.
- Damayanti, R. (2017). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKK*.
- Defi, M., & Zainafree, I. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang*.
- Depkes RI. (2008). *Kepmenkes No.129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Depkes RI. (2009). *UU No.36 Tahun 2009*. 54(1), 1–6.
- Depkes RI. (2011). *UU No.24 Tahun 2011*.
- Depkes RI. (2013). *PERMENKES RI No.71 Tahun 2013*.
- Depkes RI. (2016). *Permenkes No.11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Rawat Jalan di Rumah Sakit*.
- Depkes RI. (2017). www.kemkes.go.id.
- Fandy, T., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). ANDI.
- Faturahmah, E., & Raharjo, B. B. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB*.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetn*.
- Hidayat, A. A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Salemba Medika.
- Inuri, S. F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien, Studi Pada Rumah Sakit Kerja Prov Jawa Barat*.
- Kemenkes RI. (2011). *Permenkes RI No 1171 Tahun 2011*. 2–5.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Mumu, L. ., Kandou, G. ., & Doda, D. . (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Manado*.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pramono. (2008). *Analisis Keterampilan Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD H.Sanhudin Kutacane*.
- Purwanto. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Pelajar.
- RSUD Bogor. (2020). *Profil RSUD Bogor*.
- Saprilla, A. N. (2018). *Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji Surabaya*.
- Sari, I. . . (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendekia.
- Septiani, A. (2016). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*.
- Sihombing, A. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT.Alpabet.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit RT Rineka Cipta.
- Wahyu, K., & Wahyudi, I. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*.
- Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
- WHO. (2017). www.who.int