

DAFTAR REFERENSI

- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Cetakan 2). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Damayanti, R., & Rumana, N. A. (2017). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. *Volume Jurrnal*.
- Emilia, S. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fannya, P., Sulastri, D., & Rasyid, R. (2018). Quality of polyclinic services at public health centers in Padang city, Indonesia. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 5(10), 4207–4211. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20183955>
- Fina, S. Y. (2017). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo Menggunakan Metode Service Quality. *Cakra Buana Kesehatan*, 1(1), 1–8.
- Gultom, J. R. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia.
- Gunarsa, S. D. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Ilyas, Y. (1999). *Kinerja : Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik* (2nd ed.). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Kemenkes RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI. (2009). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jilid 1-12). Jakarta: Erlangga.
- Kristina, I., & Susanti, M. (2015). Tinjauan Kepuasan Pasien Baru Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara. *MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis*, 2.
- Kuntoadi, G. bagus, & Sari, N. E. (2018). Tinjauan Ketidakpuasan Pasien Lama Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di R.S Menteng Mitra Afia. *Medicordhif Jurnal Rekam Medis*, 5(1), 39–43.

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1).
- Listyorini, P. I., & Rosella, L. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Gajah Surakarta*.
- Manarap, J. L. A. (2017). *Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Maulidah, T. (2019). *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Brangsong II Kabupaten Kendal*. 1–87. <https://lib.unnes.ac.id/36378/>
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Notoatmojo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhidayah, I. (2016). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Tahun 2016*. Universitas Esa Unggul.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 64(1), 12–40.
- Pebrianti, T., & Porwani, S. (2018). Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 18–25.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit (Edisi Kedu)*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2010). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis (edisi keti)*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sihombing, A. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016*. Universitas Esa Unggul.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfa, H. M., & Azlina. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016. *Jurnal*

Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 4(2).

Wangi, R. J. M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017* (Vol. 9, Issue 5). Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.