

## DAFTAR PUSTAKA

1. Mongkaren S. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt* [Internet]. 2013;1(4):493–503. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2723>
2. Pratiwi R, . I, Arifin A, . D, . S. Influence of Medical Officer’s Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District. *Int J Innov Sci Res Technol* [Internet]. 2020;5(8):339–42. Available from: <https://ijsirt.com/influence-of-medical-officers-response-to-patients-satisfaction-in-inpatient-installation-general-hospital-massenrempulu-enrekang-district>
3. Ria Rizqa Dewi Amin. Analisis Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Prov. Sulawesi Selatan Tahun 2020. 2020.
4. Kemenkes. Permenkes Nomor. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008.
5. Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*. 2018;7(3).
6. Mundzirah R, Hairul, Dwi Wahyu A. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Concept Commun*. 2019;301–16.
7. Zulkifli. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai. *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689–99.
8. Nisa K, Harahap J, Zein U. Analisis Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara. 2019;1–12. Available from: <https://talenta.usu.ac.id/scripta/article/view/1163>
9. Sugiyono PD. Analisis Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 2 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *J Chem Inf Model* [Internet]. 2016;53(9):1689–99. Available from: <http://journalfeb.unla.ac.id/index.php/almana/article/view/859>
10. Raodah Pratiwi. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu Kab. Enrekang [Internet]. Vol. 21, Modos de ver. 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A??>
11. Sulviandani, Bachri Samsul MR. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Morowali. *J Univ Manaj Univ Tadulako* [Internet]. 2018;4(3):265–70. Available from: <https://jimutuntad.com/index.php/jimut/article/view/129>
12. Triandini E, Jayanatha S, Indrawan A, Werla Putra G, Iswara B. Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indones J Inf Syst* [Internet]. 2019;1(2):63. Available from: <http://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1916>
13. Hariyati RTS. Mengenal Systematic Review Theory dan Studi Kasus. *J Keperawatan Indones* [Internet]. 2010;13(2):124–32. Available from: <http://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/view/242>
14. Ma’ruf MH. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. *J Akunt dan Pajak* [Internet]. 2016;16(02):1–12. Available from: <https://docplayer.info/201055931-Analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-rumah-sakit-muhammadiyah-palembang.html>
15. Al-Damen R. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *Int J Bus Manag* [Internet]. 2017;12(9):136. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Health-Care-Service-Quality-and-Its-Impact-on-Case-al-Damen/effd26b4dfca414f4bdf3c8d3998c9b050e23db3>

16. Utami YT, Tamtomo D, Sulaeman ES. Patient Characteristics, Financing Type, Accreditation Status, and Quality of Health Services at Community Health Center, Surakarta. *J Heal Policy Manag* [Internet]. 2017;02(01):79–90. Available from: <http://thejhpm.com/index.php?journal=thejhpm&page=article&op=view&path%5B%5D=27>
17. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit* 1018196/jmmr2016 [Internet]. 2017;6(1):9–15. Available from: [https://journal.umsy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342/pdf\\_3](https://journal.umsy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342/pdf_3)
18. Alwy SNA. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (Rsud Haji Makassar) [Internet]. 2018. 1–159 p. Available from: [https://id.scribd.com/document/406130836/Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Haji Makassar Analysis of patient satisfaction of Inpatient at Public hospital R](https://id.scribd.com/document/406130836/Analisis-Kepuasan-Pasien-Rawat-Inap-di-Rumah-Sakit-Pemerintah-RSUD-Haji-Makassar-Analysis-of-patient-satisfaction-of-Inpatient-at-Public-hospital-R)
19. Andri Syamsurrizal, Anwar ASB. Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI). 2019;IX:167–83. Available from: <https://journal.stikmakassar.com/a/article/view/36>
20. ramadhan gilang. Tata Kelola. 2019;7. Available from: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/tata/article/view/122>
21. Brahma K, Wididana S, Warmadewa U, Pasien K. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. *Jagaditha Jurnal Ekon Bisnis*, [Internet]. 2017;3(1):78–93. Available from: [https://www.semanticscholar.org/paper/Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap dan Wididana/bce9d307359e746f1792b8c814f9938aa648bbd3](https://www.semanticscholar.org/paper/Analisis-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-terhadap-dan-Wididana/bce9d307359e746f1792b8c814f9938aa648bbd3)
22. Makarem J, Larijani B, Joodaki K, Ghaderi S, Nayeri F, Mohammadpoor M. Patients' satisfaction with inpatient services provided in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences, Iran, during 2011-2013. *J Med Ethics Hist Med* [Internet]. 2016;9:1–10. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27471589/>
23. Suhail P, Srinivasulu Y. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *J Ayurveda Integr Med* [Internet]. 2020;(xxxx). Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0975947620301029>
24. Rosalia KJ, Purnawati NK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manaj Univ Udayana* [Internet]. 2018;7(5):242718. Available from: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/37473>
25. Maliang MI, Imran A, Alim KA. Sistem Pengelolaan Rekam Medis Article history : Universitas Muslim Indonesia Accepted 01 October 2019 Address : Available Email : Phone : 377 / Menkes / SK / III / 2007 tentang Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan yaitu salah satu dari t. 2019;2(4):315–28. Available from: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/198>
26. Kusumaningtyas D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *J NUSAMBA* [Internet]. 2016;1(1):68–76. Available from: <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/manajemen/article/view/301>
27. dewi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *J Manaj dan Keuang Unsam* [Internet]. 2016;5(2):535–44. Available from: <https://www.neliti.com/publications/196982/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pengguna-bpjs-pada-rumah-sa>
28. Nesa CM, Umboh JML, Doda D V, Universitas P, Ratulangi S, Kesehatan F, et al. AU Lanud Sam Ratulangi Manado Relationship Analysis In Quality Of Service with BPJS Patient Sstisfaction In Air Force Hospital Sam Ratulangi Pendahuluan Rumah sakit merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan . Di Indonesia seluruh rumah sak. 2015;28–46. Available from: [https://www.semanticscholar.org/search?q=Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado&sort=relevance](https://www.semanticscholar.org/search?q=Analisis+Hubungan+Kualitas+Pelayanan+Terhadap+Kepuasan+Pasien+Peserta+BPJS+di+Instalasi+Rawat+Inap+Rumah+Sakit+TNI+AU+Lanud+Sam+Ratulangi+Manado&sort=relevance)
29. Kosnan W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *J Ekon Bisnis, dan Akunt* [Internet]. 2020;21(4). Available from: <http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/1538>

30. Maiti, Bidinger. 濟無No Title No Title. J Chem Inf Model [Internet]. 1981;53(9):1689–99. Available from: <https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/view/67>
31. Wijaksono S. Pengaruh Lama Tinggal dalam Pengelolaan Lingkungan Permukiman. J ComTech BINUS [Internet]. 2013;4(1):24–32. Available from: <https://doi.org/10.21512/comtech.v4i1.2679>
32. Imelda, Nahrisah, Ezzah. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan ( Stud Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS ) [Internet]. 2015;3(3):1–43. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Analisis-Tingkat-Mutu-Pelayanan-Rawat-Inap-dalam-di-Imelda-Nahrisah/447ce74eaf5ca2eca0406e26b38f66597c2c6b20>