

## DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. A. P. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. *JPH RECODE*, 4(1), 43–51.
- Alharbi, K. G., Aldosari, M. N., Alhassan, A. M., Alshallal, K. A., Altamimi, A. M., & Altulaihi, B. A. (2021). Patient satisfaction with virtual clinic during Coronavirus disease (COVID-19) pandemic in primary healthcare, Riyadh, Saudi Arabia. *Journal of Family & Community Medicine*, 48–54.
- Andika, F., & Astuti, A. (2018). Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS JKRA dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 4(2), 207. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v4i2.210>
- Anies. (2020). *COVID-19 SELUK BELUK CORONA VIRUS* (Hidayah Nur (ed.); 1st ed.). ARRUIZZ MEDIA.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Jornal of Hospital Accreditation*, 03, 34–38.
- Damaiyanti, M., Fitriani, D. R., Winarti, Y., & Ismahmudi, R. (2018). *DIKLINIK PENELITIAN DAN PELAYANAN KEPERAWATAN JIWA MASYARAKAT ( KP2KJM ) UMKT*. 42–50.
- Dewi, N. K. A. T., & Arini, I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Yayasan Peduli Kemanusiaan (YPK) Bali di Depansar. *Jurnal MBE*, 5(1), 94–101. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M. S., & Dr. Sopiha, MM., M. P. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV ANDI OFFSET.
- Ganasegeran, K., Perianayagam, W., Abdul Manaf, R., Ali Jadoo, S. A., & Al-

- Dubai, S. A. R. (2015). Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical care. *Scientific World Journal*, 2015.  
<https://doi.org/10.1155/2015/714754>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV Pustaka Ilmu.
- Heri Helwen, & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 53–67.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriaatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., Achmady, S., & Sembiring, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Julius, Y., & Nandan, L. (2020). *MANAJEMEN PEMASARAN* (1st ed.). CV Budi Utama.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik, 18 (2014).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi, 53 (2015).
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).  
<https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei

- Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Mahadewi, E. P., Heryana, A., & Kuswanti, S. (2019). Kepuasan Layanan Pasien Jkn Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan. *Jurnal Bunga Rampai*, 16.
- Muninjaya, G. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2nd ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ningrum, R. M., Huda, N., Liestyaningrum, W., & Yuliasuti, C. (2014). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI KLINIK THT RUMKITAL Dr. RAMELAN SURABAYA. *STIKES Hang Tuah Surabaya*, 2014(4611), 1–90.
- Noviana, H. . S. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, V(1), 90–106.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. Salemba Medika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, (2009).
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah. (2021). Dimensi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien: studi di unit fisioterapi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa*, 8(2), 54–62.
- Rovendra, E. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rssn Bukittinggi. *Human Care Journal*, 5(1), 304. <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.577>

- Satrianegara. (2014). *Organisasi Manajemen Pelayanan Kesehatan : teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit*. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2020). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI* (M. P. Setiyawami, SH (ed.); 3rd ed.). Alfabeta.
- Sulaiman, & Anggriani. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance*, 4(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3965>
- Swarjana, I. K. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (M. Bendatu (ed.); 2nd ed.). CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (F. Tjiptono (ed.); Edisi 5). CV ANDI OFFSET.
- Wati, N. (2016). *Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar*. 37–38.
- Yanus, S. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rs. bhakti rahayu surabaya. *Majalah Ekonomi*, 23(1), 50–59.
- Yuliani, N. N., Sambara, J., & Hermanus, I. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSI Di Kota Kupang Tahun 2015. *Journal*, 394–404.
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>