

DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>
- Afifah, N., Anggraeni, S., & Suryanto, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Loker Pendaftaran Di UPT Puskesmas Tajau pecah Tahun 2021*.
- Akbar, M. A. (2019). *Buku Ajar Konsep-Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas* (p. 155 hlm). Deepublish.
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas* (1st ed., p. 60 hlm). Deepublish.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9–27.
- Dewi, P. R. S. (2014). Analisis Harapan Dan Persepsi Pasien Kerjasama (PKS) Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Puri Raharja Tahun 2013. *Community Health*, 2(1), 51–62. <https://doi.org/10.4324/9781315134932-22>
- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusia, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- Hutapea, A. D., Herawati, T., Ristonilassius, Doloksaribu, T. M., Saputra, B. A., Widodo, D., Kadang, Y., Ahmad, S. N. A., Aji, Y. G. T., Rumerung, C. L.,

- Pattaru, F., & Sihombing, R. M. (2022). *Pengantar Manajemen Keperawatan* (p. 192 hlm). Yayasan Kita Menulis.
- Kemenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan. No 129. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Kementrian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Proceedings of the 8th Biennial Conference of the International Academy of Commercial and Consumer Law*, 132.
<http://www.springer.com/series/15440%0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311>
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/114629/permenkes-no-74-tahun-2016>
- Kementrian Kesehatan RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879), 2004–2006.*
- Kurniawan, A., & Sutawijaya, I. N. (2020). *AUDIT KINERJA - Mendorong Peningkatan Value Organisasi Pemerintahan dalam Mewujudkan World Class Government* (1st ed., p. 266 hlm). ANDI OFFSET.
- Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014.* 5(1), 74–81.
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/6927d38619951ddba1929d278f490061.pdf>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.* 7(2), 86–93.
<https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Menteri Kesehatan RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*

*NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008. TENTANG STANDAR PELAYANAN
MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA.*

- Muninjaya, A.A. Gde. (2011). *Manajemen Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, A.A Gede. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Naima, Sudirman, & Muh. Anzar. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *Kolaboratif Sains*, 1(1), 711–718.
- Natarini, L. W. E. (2018). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Suraba. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 75. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.75-82>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Jakarta : Rineka Cipta (ed.)).
- Nur'aini. (2019). PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. *Simplex*, 2(1), 5–10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1128/jb.124.3.1269-1272.1975>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pinontoan, O. R., Sumampouw, O. J., & Nelwan, J. E. (2019). *Epidemiologi Kesehatan Lingkungan* (p. 120hlm). Deepublish.
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Prapitasari, R., & Jalilah, N. H. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan* (p.

343 hlm). Penerbit Adab.

Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2022). Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr.Soetomo*, 8(1), 45–59.

Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.

Purwaningdiah, Y., Rollando, & Monica, E. (2020). *ANALISA GAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN*. 1(1).

Riniyastuti, K. (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di TPPRJ RSUD RA Kartini Jepara 2013. *Jurnal Skripsi*.
http://eprints.dinus.ac.id/6504/1/jurnal_12460.pdf

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)* (Alfabeta (ed.)).

Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W. (2015). *Statistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Medika.

Supriyanto, S., & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV Andi Offset : Yogyakarta.

Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.

Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusmastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan

- Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31–39.
- Thalib, M. T. (2022). *MANAJEMEN REKAM MEDIS “SI-JANTUNG” RUMAH SAKIT* (p. 190 hlm). CV. AZKA PUSTAKA.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service Quality dan Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di rumah Sakit* (p. 254 hlm). Jakarta: Trans Info Media.
- Yulia, P. R., Baga, L. M., & Djohar, S. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 312–322. <https://doi.org/10.17358/jabm.2.3.312>
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>