

Daftar Pustaka

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8. <https://doi.org/10.31941/pmj.k.v10i2.1247>
- Alsayali, M. M., Al-Sahafi, A., Mandoura, N., Shah, H. B. U., Rashid, O. A. A., AlSharif, K., Zayed, A. H. A., Ibrahim, A., Al-Zahrani, A., Al-Garni, F., Alali, M. M., Al-Garni, A., Assiri, M., & Mohammad, A. I. (2019). Patients' Satisfaction After Primary Health Care Centers' Integration With Ministry Of Health Hospitals, Jeddah. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 9(2), 135–142. <https://doi.org/10.2991/jegh.k.190522.001>
- Arief Tarmansyah Iman. SKM., M., & Dewi Lena Suryani K, Am. P. S. M. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* (eds I, Vol. 13, Issue 1). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Armada, A., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Air Hitam Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30872/jkmm.v2i2.4695>
- Biyanda, E., Suryoputro, A., & Eka, Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleşeriu, C., Morgovan, C., Văleanu, M., & Cosma, D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability (Switzerland)*, 12(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su12041612>
- Deddy, M. (2015). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (19th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Dedek Safitri, Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 2829–3983. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/florona/index>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.35508/mkm>
- drg. Oscar Primadi, M. (2021). Profil Kesehatan Indonesia 2020. In B. Hardhana, F. Sibuea, & W. Widiyanti (Eds.), *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Emilia, S. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32413/1/SRI EMILIA-](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32413/1/SRI%20EMILIA-)

FKIK.pdf

- Fatimah, F. S., Mars, S., Sarwadhmana, Jaka, R., Handayani, & Daru, R. M. P. (2022). A Comparison of Patient Satisfaction When Using the Insured and Non-insured in Public Health Center (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(T8), 1–4. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.9454>
- Handayani, E., Faridah, I., & Winarni, L. M. (2022). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang*. 7(2).
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Hanifah, L., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via Sms Gateway Di Rsud Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5), 104–116. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, 4 (2019).
- Jasmen Manurung, D. (2021). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. In J. Simarmata (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue October). Yayasan Kita Menulis. https://www.researchgate.net/publication/355699276_Kebijakan_dan_Manajemen_Pelayanan_Kesehatan
- Karo, M. B., Gaol, R. L., & Sumbayak, D. A. (2022). Pengetahuan Perawat Tentang Caring Behavior Di Puskesmas Tigarunggu Kabupaten Simalungun Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*, 8(1), 27–37. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v8i1.718>
- Kotler, P. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran* (jilid 1). Jakarta: prehalindo.
- Kotler, Philip, & Gary, A. (2014). *Prinsip Prinsip Pemasaran* (12th ed). Airlangga.
- Lamingthon, N., Laili, R., & Juliati, R. (2022). The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction at Kalidoni Health Center , Palembang City. *Journal of Social Science and Humanities*, 1(2), 45–56.
- Leni Karunia Septiani, Nanda Aula Rumana, Deasy Rosmala Dewi, & Noor Yulia. (2022). Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 41–50. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i1.33>
- Lesmana, I. S., Ningtyas, R., & Wiludjeng, R. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Borneo Cendekia Vol. 5*, 116.
- Logen, Y., & Balqis, D. (2015). *Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa. Skripsi. Universitas Hasanudin*. 1–12. <https://core.ac.uk/download/pdf/77622001.pdf>
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Pelayanan, M. J., & Pasien, K. (2019). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rataan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Kesmas*, 7(5).

- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudhoh, Muslimin, & Ikhwanul. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mariana Oktaviane Ngula. (2019). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda* [Poltekkes Kalimantan Timur]. [http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/7/Skripsi Mariana Repository.pdf](http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/7/Skripsi%20Mariana%20Repository.pdf)
- Muhammad Fauzi, M. S., & Febriyani, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. In *Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama)* (Vol. 8, Issue 75). <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B978085709040950205%0Ahttp://>
- Notoatmodjo, S. (2004). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan*. Penerbit Salemba Medika.
- Pamungkas, R. A., & Usman, A. M. (2017). *Metodologi Riset Keperawatan*. CV. Trans Info Media.
- Pamungkas, R. A., Nusdin, Siokal, B., & Sudarman. (2016). *Statistik Untuk Perawat dan Kesehatan Dilengkapi Tutorial SPSS dan Interpretasi Data*. CV. Trans Info Media.
- Pamungkas, R. A., & Usman, A. M. (2017). *Metodologi Riset Keperawatan* (T. Ismail (Ed.)). CV. Trans Info Media.
- 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(1979), 41–50.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (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.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Pub. L. No. 43, 1 (2019).
- Permenkes Nomor 75 Tahun 2014*. (2014). 139. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGG , 2007.
- Prasetyo, A. C. (2015). *Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015*. http://eprints.dinus.ac.id/17468/1/jurnal_16388.pdf

- Sari, L. N., Erpidawati, & Susanti, E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 8.
- Singal, H. I. V., Kandou, G. D., & Rumayar, A. A. (2018). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap Dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Desa Kima Bajo Kecamatan Wori. *Jurnal Kesmas*, 7(5), 1–8. <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sumarni. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais* [Universitas Esa Unggul]. <https://digilib.esaunggul.ac.id/hubungan-kualitas-pelayanan-kesehatandan-tingkat-kepuasan-pasiendi-poliklinik-swasta-rumah-sakitkanker-dharmais-3607.html>
- Syafrudin. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Trisnantoro, L. (2006). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Press.
- Warda, A., Junaid, & Fachlevy, A. F. (2016). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari Tahun 2016. *Faculty of Public Health, Halu Oleo University*, 123, 1–10. <https://media.neliti.com/media/publications/186113-ID-hubungan-persepsi-mutu-pelayanan-dengan.pdf>
- Wati, D. C., Riza Yeni, & Rizalm Achmad. (2020). *Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020*.
- Wijayanti, R. A. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dr.Haryoto Lumajang* [Universitas Jember]. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/71670>
- Yurumezoglu, H. A. (2007). *Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Inpatient Treatment Institutions*.
- Yurumezoglu, H. A. (2007). *Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Inpatient Treatment Institutions*. https://scholar.google.com.tr/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=rE8K29IAAAJ&citation_for_view=rE8K29IAAAJ:L8Ckcad2t8MC