

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Of Nursing Practice And Education*, 01(02), 169–180.
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2), 99–111.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. 6(1), 51–64.
- Devina et al. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. 1(7), 884.  
<https://doi.org/file:///C:/Users/HP/Downloads/139-Article%20Text-1435-1-10-20210811.pdf>
- Devina, N., Febrian, & Murniwati. (2018). Hhubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi Pengelola BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik RSUD DR. Rasidin Padang. *Andalas Dental Journal*, 77, 23–31.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.25077/adj.v6i1.87>
- Dianna, D. N. (2020). Dasar-Dasar Penelitian Akademik : Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Akuntansi*, March, 1–10.  
<https://www.researchgate.net/publication/340063433>
- Fannya, P. (2020). *Konsep Mutu Dan Dimensi Mutu*.
- 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. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20183955>
- Hayasa, Y. (2013). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara. 2.
- Imbalo. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur*, 1(7), 44.  
<https://doi.org/file:///C:/Users/HP/Downloads/abc2ac60d070ad3f64ead055a6c30cf0e2c5.pdf>
- Kemenkes. (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.
- Kotler, K. & S. (2010). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DI JAWA TIMUR Description Of The Level Of Patient Satisfaction With Outpatient Registration

*Counter Services At Puskesmas In East Java*. 4(1), 44. <http://e-journal.unair.ac.id/JPHRECODE>

- 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), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(3), 89–94. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i3.623>
- Nasir. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*. <http://repository.unimus.ac.id>
- Nurhidayah, I. (2016a). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kembangan*. <https://digilib.esaunggul.ac.id/gambaran-kepuasan-pasien-terhadap-mutu-pelayanan-di-bagian-pendaftaran-di-puskesmas-kecamatan-kembangan-tahun-2016-7663.html>
- Nurhidayah, I. (2016b). *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di puskesmas kecamatan kembangan tahun 2016*.
- Parasuraman. (1988). Teori Mutu. *Parasuraman at. Al*, 17–18.
- Sari, I. D. (2010). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. *Nuha Medika*.
- Sari, R. A. (2020). *ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK HEWAN DRH. ARYA T SARJANANTO BANJARMASIN*.
- Shofiana, N. B. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 105–112.
- Sihite, & Sari, E. E. (2020). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus RSUD Doloksanggul)”. *Journal Information*, 10(3), 1–16. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4262>
- Walyani, E. S., & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu pelayanan kesehatan & kebidanan* (Cetakan Pe). Pustaka Baru Press.
- Wihamda. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Menggunakan BPJS*.