

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, ISSN 1979-7621, Vol. 2, No. 1.
- Anggasta, G., Nurcahyanto, H., & Sulandari, S. (2014). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. 1-8.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3).
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *PERENNIAL*, 12(1), 41-46.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 14.
- Dinas Kesehatan Jawa Tengah 2019. Survey Kesehatan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah  
[https://ppid.dinkesjatengprov.go.id/ppid/wpcontent/uploads/2020/03/4a\\_LAPO\\_AN-SKM-DINKESPROV-JATENG-2019.pdf](https://ppid.dinkesjatengprov.go.id/ppid/wpcontent/uploads/2020/03/4a_LAPO_AN-SKM-DINKESPROV-JATENG-2019.pdf)
- Ertanto, R. 2017. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum DR. H Soewondo Kendal.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Gurning, F. P. (2018). Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat (MY Pratama, ed.). *Yogyakarta: K-Media*.
- Imbalo, S. (2011). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: penerbit buku kedokteran ECG.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kemenkes. (2016b). Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. *Kemenkes Republik Indonesia*.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kristianawati, N. D., & Irhas, M., (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais.
- Masturoh, I., & Anggita, T. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Moenir, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Hasan, (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*. Vol. 16 No. 02, Januari 2016.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol.17 Nomor 3*, 1-8.
- Muninjaya. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nasution, M. Nur. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*: Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Metodologi ilmu keperawatan* (4th ed.). Jakarta. Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Notoatmodjo, S., Kasiman, S., & kintoko Rohadi, R. (2018). Patient's Behaviour with Coronary heart disease Viewed from Socio-Cultural aspect of Aceh Society in Zainoel Abidin Hospital. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 150, p. 05065). EDP Sciences.
- Novitasari, D., Mardiyono, & Wachid, A. (2012). Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 740-748
- Rahmayani, 2016. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. Salemba Medika. Jakarta.
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota

- Banjarmasin. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 1(1), 26-31.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulistyo, P. B. 2016. 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten', in. Surakarta: Jurnal Keperawatan Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Jakarta: UNJ PRESS.
- Sunyoto. (2012). Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. . *Center for Academic Publishing Service*.
- Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo(Jurnal Kesehatan Vokasional)*, Vol. 2 No 1–Mei 2017, 1-8.
- WHO. (2020, July 20). Quality Health Services. Retrieved from WHO: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Yulina, R. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*.