

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agustin, F. 2017. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan di Klinik Rawat Inap 'DokterKu' Taman Gading Kabupaten Jember Tahun 2017*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Akbar, A, S. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa di LDC FEB UB)". *Dalam Jurnal Ilmiah*.
- Andriani, A. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi". *Dalam Jurnal Endurance*, 2(1), Hal. 45. doi: 10.22216/jen.v2i1.461.
- Brady, M. K. dan Cronin Jr., J. 2001. "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach". *In Journal of Marketing*, 65(July), pp. 34–49.
- Budhi, I. gede kt. T. P. dan Sumiari, N. K. 2017. "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym". *Dalam Sisfotenika*, 7(1), Hal. 25–37. doi: 10.30700/jst.v7i1.131.
- Budiwanto, S. 2017. *Metode Statistik: Untuk Mengolah Data Keolahragaan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Chahal, H. dan Kumari, N. 2010. "Development of multidimensional scale for healthcare service quality (HCSQ) in Indian context". *In Journal of Indian Business Research*, 2(4), pp. 230–255. doi: 10.1108/17554191011084157.
- Dewi, A. H. 2017. *Hubungan Lingkungan Kerja Fisik dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Haji Medan*. Skripsi. doi: 10.31289/diversita.v3i2.1254.
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P. dan Sulaksmi, A. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis". *Dalam Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*, 1, Hal. 206–222.
- Garaika dan Darmanah. 2019. *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. HIRA TECH.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. dan Baharun, R. 2015. "Service Quality Measurements: A Review". *In International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). doi: 10.6007/ijarbss/v5-i2/1484.

- Halim, C. N. dan Wulandari, R. D. 2013. "Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien Berdasarkan Model Service Quality Gaps". *Dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 1*, Hal. 182–191.
- Halimatusa'diah. 2015. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi. Available at: [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37809/1/HALIM ATUSA%27DIAH-FKIK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37809/1/HALIM%20ATUSA%27DIAH-FKIK.pdf).
- Hasnidar dan Ruslang. 2020. "Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Model Brady and Cronin Di Puskesmas Kabupaten Wajo". *Dalam Hospital Mahapahit 12(2)*, Hal. 14–22.
- Heda, K. 2021. *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020*. Skripsi. Universitas Jambi.
- Henny, S. 2017. *Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Spog Rumah Sakit dr. Pirngadi Medan Tahun 2016*. Skripsi. Universitas Ilam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hertanto, E. 2017. "Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala". *Dalam Metodologi Penelitian*, (September), Hal. 1–5.
- Hidayat, T. dan Restuti, S. 2016. "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitaspasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru". *Dalam Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, VIII(2)*. Available at: <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/3735>.
- Hufron, A. 2008. "Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penumping kota surakarta". *Dalam Berita Ilmu Keperawatan, 1*, Hal. 119–124.
- Ikawangi, L. O. N. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL, CSI, dan IPA di Klinik dr. M. Suherman Jember*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Iman, A. T. dan Suryani, D. L. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan: Quality Assurance*. Dalam Bahan Ajar RMIK Edisi 2017. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehata, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Hal. 1–169.
- Indriyanti, N. Y. 2014. *Korelasi Spearman*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Kartika, N. N.dan Hilman, O. 2018. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen".

- Kasuba, R. S., Musiana dan Kurniawan, D. 2018. "Faktor – Faktor yang mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018". *Dalam Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, Hal. 17–22.
- Laili, N. 2020. *Evaluasi Sitem Informasi Kesehatan dengan End User Computing Satisfaction di Puskesmas Kunir Lumajang*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Maulina, L., Madjid, T. A. dan Chotimah, I. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018". *Dalam Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2), Hal. 130–136.
- Masturoh, I., T Anggita, N. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Bahan Ajar RMIK*. Jakarta: Pusat Pendidikan SDM Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM.
- Mendagri. 2009. *Undang-Undang RI No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Menkes. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Menkes. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Menkes. 2019. *Data Dasar Puskesmas Provinsi Jawa Timur*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta, Hal. 1–245.
- Menpan. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta. doi: 10.1016/0014-4827(75)90518-2.
- Mertania, V. 2018. *Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran Pawon Bogor)*. Skripsi. Universitas Pakuan Bogor.
- Murbarani, F. dan Supriyanto, S. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady and Cronin Di Poli Anak Analysis of Service Quality According Brady and Cronin Concept in Pediatrics Clinic". *Dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2, Hal. 22–31.
- Niawati, W., Berliana, N. dan Marisdayana, R. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi". *In Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), Hal. 826–836.

- Nopiani dan Sasmito, C. 2019. "Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak". *Dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7, Hal. 1–7.
- Nugraha, K.S.W., Suryaningsih, I. B., dan Setiawan, H. 2018. "Pengaruh Elemen-Elemen Healthcare Service Quality (HCSQ) terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember". *Dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 12(3), Hal. 313-330.
- Nurchayati, E. dan Setiawan, H. 2017). "Studi Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya". *In Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr.Soatomo*, 3(1), Hal. 15–30.
- Nuryadi., Astuti, T. D., Utami, E. S., dan Budiantara, M. 2017. *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Permana, M. A. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjng Ulangb Pasien Ke Puskesmas Kota Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/10346>.
- Qibtiya, T. P. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Rivai, F., Lestari, S. dan Shaleh, K. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI". *Dalam Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), Hal. 38–47. Available at: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/487>.
- Rizqi, A. W. M. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Ruslang, R., Imbaruddin, A. dan Halim, H. 2019. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Tanasitolo Kabupaten Wajo". *In Nursing Inside Community*, 1(2), Hal. 33–41. doi: 10.35892/nic.v1i2.55.
- Safitri, T., Lita, R.P., dan Putra, A.S. 2020. "Hubungan Outcome Quality, Interaction Quality, Peer –To-Peer Quality, Hospital Brand Image, Kepuasan dan Loyalitas Pasien". *In Human Care Journal*, 5(1), Hal. 250.
- Santo. 2018. "Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Study Kasus: Cvg Blitz di Grand Indonesia Jakarta)". *In Management Pemasaran*, 9(2), Hal 26. Available at: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/288824/FULL-PAPERKOMPETITIF_NTW.pdf%0Ahttps://simdos.unud.ac.id/uploads/file

[_pendidikan_1_dir/b58765ed9f677b462ec139088213ec99.pdf](http://pendidikan1dir/b58765ed9f677b462ec139088213ec99.pdf).

- Sekretaris NKRI .2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran*. Jakarta.
- Sondari, A. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Subekti, D. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009 Universitas Diponegoro*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Supardi. 1993. "Populasi dan Sampel Penelitian". *Dalam Unisia*, 17 (13), Hal 100-108.
- Umam, C., Muchlisoh, L.dan Maryati, H. 2019. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018" *Dalam Promotor*, 2(1), Hal 7. doi: 10.32832/pro.v2i1.1784.
- Yuni, L. and Herbasuki, N. (2015) "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan". *Dalam Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, Hal. 1–12