

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi, Aminuyati.. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak)* Jurnal. <http://journal.ac.id/index.php>. (25 Juni 2019).
- Aditia, I. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang*: Jurnal. 1–19. <http://jurnal.widyamanggala.ac.id>. (3 Mei 2019).
- Annisa A H, dkk. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen*: Jurnal. Teknikom. Vol 2 No. 4, hal 178-190. <http://journal.uui.ac.id/index.php/jurnal-teknoin/article/view/4294>. (31 Januari 2019)
- Ardane, N., Sofia Wijaya, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali*: Jurnal. IPTA. 5(1). 18. <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p05>. (29 November 2019).
- Asmita, W. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadaployalitas Pasien Di Poliklinik Umumninstalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*: Tesis. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id>. (14 Agustus 2019).
- Azwar. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Azwar, A. 2013. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Eninurkhatun B, Antono Suryoputro, Eka Yunila Fatmasari. 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.
- Farianita, R. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. Iii Bhakti Wira Tamtama Semarang*: Skripsi. Universitas Negeri Semarang. <https://lib.unnes.ac.id/22956>. (21 Juni 2019).

- Ulinuha, F. 2015. *Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang* : Jurnal. <https://ejournal.unsrat.ac.id>. (21 Juni 2019).
- _____. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan*. Jakarta: Presiden RI.
- Hatta, G. R. 2014. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana Pelayanan Kesehatan*. Edisi Revisi 3. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia.
- Hidayat. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Juliana. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit UNS: Skripsi*. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/57559/>. (21 Mei 2019).
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 2016. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Rizkiyah, K. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Waluyo Jati Kraksaan: Skripsi*. Politeknik Negeri Jember.
- Librianty, Nany. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017: Jurnal*. PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol. 1 No.2. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php> (30 Mei 2019)
- Maulana, A. A. 2013. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou* : Jurnal. Unsrat. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>. (17 Juni 2019).

- Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nasir, Abd., Abd. Muhith., dan M. E. I. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan: Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Thesis untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Nuha Medika.
- Nofiati, W. 2015. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud Ungaran Kabupaten Semarang)*: Skripsi. Jurusan Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- Notoatmojo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. 2014. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurasih, dkk. 2014. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pertolongan Persalinan Oleh Bidan Di Puskesmas Poned Ujungjaya Tahun 2013*: Jurnal. *Jurnal Care*. Vol 2 No. 3. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/download/215/216>. (15 Juni 2019).
- Permatasari, D. 2017. *Hubungan Tingkat Spiritualitas Dengan Motivasi Sembuh Pasien Kritis Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang. <https://ejournal.ac.id>. (10 Juli 2019)
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prabandari S, & Adilla Prabasiwi. 2019. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Puskesmas Wilayah Kota Tegal*: Jurnal. *Jurnal Farmasi Galenika*. 6(74): 135–41.
- Purwanti S, dkk. 2017. *Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang*: Jurnal. *Nursing News*. Vol 2 No. 2. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514>. (31 Mei 2019).
- Rahayu, I. 2016. *Sistem Pendukung Keputusan untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. <https://ejournal.ac.id>. (10 Juli 2019)

- Rahmawati A F, Supriyanto S. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di ruang Rawat Inap*: Jurnal. Administrasi Kesehatan Indonesia . Vol 1 No. 2, hal 132-139. (12 Juni 2019).
- Rohima, A. P. 2013. *Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi*: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/18662>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono, D. 2013. *Statistika untuk Penelitian* Cetakan ke 2. Bandung: ALFABETA.
- Supriyatna, N. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Pulau Telo Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah*. Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin. <http://eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/> (3 Agustus 2020)
- Suryandari, L. 2015. *Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta*: Skripsi. Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Susanto Y K. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dome Futsal di Bandar Lampung*: Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung. <http://digilib.unila.ac.id/6811/109>. (20 Juni 2019)
- Tjiptono, Fandy, A. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Triwardani, Y. 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*: Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id>. (13 Januari 2019)
- Widyaningrum, P. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Di BPM Martini Boyolali*: Tesis. Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/32692/>. (15 Juni 2019).

Widasuri, H, dkk. 2016. *Excellennt Service*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/>.
(7 Juni 2019).

Zulgaenaf. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.