

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Nur Afrilianti. (2016). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di Rsud Cilegon Tahun 2014*. 147(March), 11–40.
- Aditama. (2013). *Pengaruh Sikap Dan Motivasi Masyarakat Terhadap Partisipasi Dalam Pelaksanaan Kegiatan Siskamling Di Kelurahan Labuhan Ratu Raya Kota Bandar Lampung*. Universitas Lampung.
- Andri Syamsurrizal, Anwar, A. S. B. (2019). *Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (Umi)*. Ix, 167–183.
- Astuti; Kustiyah, E. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *Gema*, 1363.
- Baskoro, R. R., Arvianto, A., & Rinawati, D. I. (2016). *Ungaran*.
- Calisir, F., Bayraktaroglu, A. E., Gumussoy, C. A., & Kaya, B. (2014). Effects Of Service Quality Dimensions Including Usability On Perceived Overall Quality, Customer Satisfaction, And Return Intention In Different Hospital Types. *International Journal Of Data Mining, Modelling And Management*, 6(4), 309–323. <https://doi.org/10.1504/Ijaom.2014.066829>
- Dadang, H. (2010). *Timur, Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan*. Universitas Diponegoro.
- Darajatun, R. (2017). *Sisma Medika Karawang Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy*. 2(1), 25–28.
- Endang Fourianalisyawati. (2012). Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien , M.Psi, Psi Fakultas Psikologi Universitas Yarsi. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82–87.
- Fan L., Gao L., Liu X., Zhao S., Mu H., Li Z., Shi L., Wang L., Jia X., Ha M., & Lou F. (2017). *Patients' Perceptions Of Service Quality In China: An Investigation Using The Servqual Model*. *Plos One [Revista En Internet] 2017 [Acceso 14 De Diciembre De 2020]; 12(12): 1-13*. 1–13. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5741236/pdf/Pone.0190123.pdf>
- Handayani, F., Mutiarasari, D., Studi, P., Dokter, P., Matematika, F., Pengetahuan, D. I., Universitas, A., Kampus, T., Tadulako, B., Palu, T., & Tengah, S. (2010). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap

- Mutu Pelayanan Kesehatan Rsud Takalar. *Jurnal Biocelebes*, 4(2), 98–103.
- Herniyatun, Nurlaila, S. (2019). Efektivitas Program Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 5(3), 129.
- Hikmah, F., Wijyantini, R. A., & Rahmadtullah, Y. P. (2019). Penentu Prioritas Dan Perbaikan Masalah Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rsd Kalisat. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. <https://doi.org/10.33560/Jmiki.V7i1.214>
- Imbalo, P. (2016). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Egc.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 619–629.
- Jahid, H. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin.
- Jaya, I., Syarifuddin, I., & Gedung, U. (2015). *Indra Jaya Dan Indra Syarifudin E-Issn 2502-5678*. 1(1), 37–41.
- Joby, John. (2012). Patient Satisfaction: The Impact Of Past Experience. *Research In Brief*, 12(3), 56–64.
- Khikmawati, E. (2020). Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan Di Rs Pba Bandar Lampung. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 5(1), 56. <https://doi.org/10.24014/Jti.V5i1.7364>
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal Nusamba*, 1(1), 68–76.
- Lumintang. (2012). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Askes Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap B Di Rsup Prof.Dr.R.D.Kandou Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- M.M. Farooq, S. M. I. A. I. (2012). Patient Satisfaction And Service Quality Of Public Hospitals In Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal Of Scientific Research*, 12(6), 870–877. <https://doi.org/10.5829/Idosi.Mejsr.2012.12.6.2743>

- Manirmaran. (2012). A Study Of Patients Expectation and Satisfaction In Dindigul Hospitals. *Asian Journal Of Management Research*.
- Masitoh, S. (2010). Analisis Kinerja Perawat Pelaksana Dan Hubungannya Dengan Karakteristik Demografis Dan Karakteristik Organisasi Di Ruang Rawat Inap Rsab Harapan Kita. *Tesis Fik Ui. Tidak Dipublikasikan*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kemenkes Ri.
- Michael, M., Schaffer, S. D., Egan, P. L., Little, B. B., & Pritchard, P. S. (2013). Improving Wait Times And Patient Satisfaction In Primary Care. *Journal For Healthcare Quality : Official Publication Of The National Association For Healthcare Quality*, 35(2), 50–60. <https://doi.org/10.1111/Jhq.12004>
- Mustofa, A. (2018). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pkij Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*, 1(2), 23–37.
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), 31–36.
- Pahlawan, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di The Influence Of The Quality Of Health Services For Patients Hospitalized In The Classroom Towards Patient Satisfaction At The RSUD Dr . Doris Sylvanus , Palangka Raya*.
- Philip, Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran (Tiga Belas)*. Erlangga.
- Praptiwi. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Di RSUD Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Sebelas Maret.
- Rahmawati, N. (2014). Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.5 No.1 (2016). *Calyptra*, 2(2), 1–12.
- Ramadhan, B., Rahmiati, & Maulana, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara*. 01(1), 314–322.
- Ramez, W. S. (2012). Patients' Perception Of Health Care Quality, Satisfaction And Behavioral Intention : An Empirical Study In Bahrain. *International Journal Of Business And Social Science*, 3(18), 131–141.
- Undang-Undang RI. (2009). *Uu Ri Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.

Presiden Ri.

- Rinda Mustika Ningrum, Nuh Huda, M.Kep., S. K., & Wiwiek Liestyaningrum, M.Kep., Christina Yuliasuti, M.Kep., N. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Tht Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*. 4426(3374), 16–18.
- Rosita, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1).
[Http://Www.Ejournal.Ijmsbm.Org/Index.Php/Ijms/Article/View/100](http://www.ejournal.ijmsbm.org/index.php/ijms/article/view/100)
- Roza, A., & Wulandini, P. (2018). Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan Abdurrahman*, 2(1), 54–60.
[Https://Doi.Org/10.36341/Jka.V2i1.488](https://doi.org/10.36341/jka.v2i1.488)
- Saleh, M., Tamsah, H., & Feral, E. W. (2018). Pengaruh Ekspektasi, Persepsi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 0–15.
[Https://Journal.Stieamkop.Ac.Id/Index.Php/Mirai](https://journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai)
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *E-Gigi*, 2(2).
[Https://Doi.Org/10.35790/Eg.2.2.2014.5855](https://doi.org/10.35790/eg.2.2.2014.5855)
- Seragih, Nurbaity, S. (2010). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Simbala, W., Rattu, A. J. ., & Sondakh, R. C. (2013). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Fkm.Unsrat.Ac.Id*, 1(1), 1–6.
[Http://Fkm.Unsrat.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2014/08/Jurnal_Wiwien_Simbala_080112068_Akk.Pdf](http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/08/jurnal_wiwien_simbala_080112068_akk.pdf)
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302.
[Https://Doi.Org/10.37641/Jimkes.V7i3.278](https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278)
- Sofjan, A. (2013). *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*.
- Sosila, Hamzah, A. (2012). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daya Makassar Tahun 2012*. Universitas Hasanuddin.

- Sufia Am Tahir, Balqis, D. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Electronic Journal In Unhas Repository System*, 3(1), 1–16.
- Sulistiyanto. (2017). Peran Petugas Gizi Dalam Memberikan Pelayanan Asuhan Gizi Pada Pasien Rawat Inap. *Unnes Journal Of Public Health*, 6(2), 75–83.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan An Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/Jmmr.6122>
- Surianti, Muh. Alwy Arifin, D. (2012). *Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali*. 1–11.
- Suryapranatha, D. (2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)-Fuzzy Di Instalasi Rawat Inap Kelas Iii Suatu Rumah Sakit. *Buana Ilmu*, 1(1), 56–65. <https://doi.org/10.36805/Bi.V1i1.98>
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing Quality Of Health Services With The Servqual Model In Iran. A Systematic Review And Meta-Analysis. *International Journal For Quality In Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/Intqhc/Mzx200>
- Tjiptono. (2016). *Total Quality Management* (Edisi Ke-5). A Offset Ed.
- Ullis Marwadhani, Agus Fitriangga Skm, Mkm, N. M. B. (2013). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Rsud Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak*.
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' Satisfaction With Quality Of Care In General Hospitals In Ebonyi State, Nigeria, Using Servqual Theory. *Sage Open Medicine*, 8, 205031212094512. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/Jkmw0284900>
- Windasuri. (2016). *Excellent Service*. Pt Gramedia Pustaka Utama.