

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Dwi. 2017. "Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas." *Higeia Jorunal Of Public Health* 1(3). https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:s-nt6_nqGaYJ:scholar.google.com/+Persepsi+Pasien+tentang+Mutu+Pelayana+n+dengan+Tingkat+Kepuasan+Pasien+Rawat+Inap+Puskesmas&hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1.
- Bancin, Eka Sartika, Fadilah Aini, and Roni Gunawan. 2018. "Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manuisa Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil." *Jurnal Rekam Medis* 1(1): 41. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>.
- Basri, Ahmad Hasan, and Dadang Filani Leoganda. 2016. "Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS." *Journal of Ners Communiti* 07(01): 47–54. <http://journal.unigres.ac.id/index.php/JNC/article/view/113>.
- Budi Setyawan, Febri Endra, and Stefanus Supriyanto. 2019. *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawara. <https://books.google.co.id/books?id=pNqSDwAAQBAJ&pg=PA125&dq=output+kesembuhan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiN7Ki1v5vtAhUkqksFHY3hCI8Q6AEwAHoECAyQAg#v=onepage&q=output+kesembuhan&f=false>.
- Budiharto. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: EGC. <https://books.google.co.id/books?id=KM5-oXu-XCkC&pg=PA29&dq=pengertian+explanatory+survey+adalah&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiP5L271YHtAhWbA3IKHW1WCVIQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=pengertian+explanatory+survey+adalah&f=false>.
- Bustami. 2002. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga Medical Series.
- Datuan, Nirmayasri, Darmawansyah, and Anwar Daud. 2018. "Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim* 01(03). <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jkmmunhas/article/view/8820>.
- Efendi, Ferry, and Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori Dan Praktik Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika. <https://books.google.co.id/books?id=LKpz4vwQyT8C&pg=PT139&dq=pelayanan+perawat+bermutu&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiK1-b66qDtAhUafSsKHdbiDY0Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=pelayanan+perawat+bermutu&f=false>.
- Faturahmah, E, and B B Raharjo. 2017. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB.” *Public Health Perspective Journal* 2(3). <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/13786>.
- Gultom, Suheri Parulian, and Sisca Anggraini. 2017. “Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkalan Binjai.” *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda* 2(2): 258–69. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/38>.
- Hikmah, Faiqatul, Sustin Farlinda, and Reni Puspitasari. 2014. “Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik Dengan Metode Servqual Dan IPA.” *Jurnal Ilmiah Inovasi* 14(01). <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/jii/article/view/81>.
- Junistian, Hervi Hilda. 2018. “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.” Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/69125/>.
- Kementerian Kesehatan RI. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.
- Kotler, Philip. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Prehalindo.
- Kusniati. 2016. “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA

- Semarang Influence of Service Quality and Customer Value towards Willingness to Revisit through Patient ' s Satisfaction at General Pol.” 4(02): 91–97.
- Manzahri, Manzahri. 2015. “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 4(8). <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/JIK/article/view/1117>
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, Dan Aplikasi*. Malang: UB Press. [https://books.google.co.id/books?id=7FIVDwAAQBAJ&pg=PA37&dq=metode+penelitian+literatur+review&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwilxJixmKXqAhUc8XMBHXcXBMMQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=metode penelitian literatur review&f=false](https://books.google.co.id/books?id=7FIVDwAAQBAJ&pg=PA37&dq=metode+penelitian+literatur+review&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwilxJixmKXqAhUc8XMBHXcXBMMQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=metode%20penelitian%20literatur%20review&f=false).
- Maulina, Lisna, T Abdul Madjid, and Indira Chotimah. 2019. “Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018.” *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 2(2): 130–36. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/1798>.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. [https://rsud.klungkungkab.go.id/public/img/filemedia/file/Kepmenkes No.129 Tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal RS.pdf](https://rsud.klungkungkab.go.id/public/img/filemedia/file/Kepmenkes%20No.129%20Tahun%202008%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20RS.pdf).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- . 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__30_Th_2019__ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf.
- Morrison, Paul, and Philip Burnard. 2008. *Caring and Communicating: Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.

https://books.google.co.id/books?id=X_YBXDCAWUIC&pg=PA35&dq=informasi+dengan+kepuasan+pasien&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj1may035LtAhVL7HMBHaNLB1sQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=informasi+dengan+kepuasan+pasien&f=false.

Mutiara, Hanna, Diana Mayasari, Eliza Fattima, and Chyntia Saputri. 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.

Natarini, Luh Wayan Ema. 2018. "Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Suraba." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6(2): 75.

Natassa, J, and S S Dwijayanti. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak." *Health Care: Jurnal ...* 8(2).
<https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>.

Noviyanti. 2020. *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: Qiara Media.
<https://books.google.co.id/books?id=geIHEAAAQBAJ&pg=PA26&dq=pentingnya+pelayanan+administrasi+terhadap+kepuasan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj0qan86KDtAhUF4nMBHRrdAYEQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=pentingnya+pelayanan+administrasi+terhadap+kepuasan&f=false>.

Nurhayani, and Deni Suryano. 2015. *Strategi Pemasaran Kontemporer*. Pasuruan: Qiara Media.
https://books.google.co.id/books?id=7bOWDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=pengetahuan+pelanggan+dan+kepuasan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiko_XHnp7tAhWPdn0KHbv-BBMQ6AEwBXoECAQQA#v=onepage&q=pengetahuan+pelanggan+dan+kepuasan&f=false.

Panjaitan, Ribka Flora, Sri Sudewi Pratiwi Sitio, and Sipai Siregar. 2020. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap Di RSUD Sembiring." *Kajian Kesehatan*

Masyarakat 1(2).

<http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M/article/view/202/166>.

Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Prihanti, Gita Sekar. 2017. *Empati Dan Komunikasi (Dilengkapi Modul Pengajaran Dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas)*. Malang: UMM Press.

<https://books.google.co.id/books?id=7NgDEAAAQBAJ&pg=PA23&dq=peningkatan+kepuasan+pasi&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwimvuHcqJntAhXh63MBHZIVAE0Q6AEwBHoECAYQA#v=onepage&q=peningkatankepuasanpasi&f=false>.

Puspa, Annisa Sarining, and Elli Yane Bangkele. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta BPJS Kelas 3 Di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS) Tahun 2016." *Jurnal Ilmiah Kedokteran* 5(2): 40–50.
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/12309>.

Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.

Safa'atillah, Nurus, and Atik Nur Rahmah Wati. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pasien Rawat Inap Di RSI Nashrul Ummah Lamongan." *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 3(1): 657–63.
<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpim/article/view/149>.

Simalango, Andri. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019." *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Glizi (JKG)* 2(1): 71–78.
<https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/view/227>.

Siswati, Sri. 2015. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 11(3): 174–83.
<http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>.

Sumarwan, Ujang. 2015. *Pemasaran Strategi: Perspektif Perilaku Konsumen Dan*

- Marketing Plan*. Bogor: IPB Press.
<https://books.google.co.id/books?id=xBH5DwAAQBAJ&pg=PA228&dq=usia+tua+dengan+kepuasan+pelanggan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwigyLaYqJbtAhWbqksFHdX0BbkQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=usia tua dengan kepuasan pelanggan&f=false>.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, Acep. 2015. "Hubungan Kredibilitas Dosen Public Speaking Dengan Keterampilan Berbicara Mahasiswa." Universitas Padjajaran Bandung.
<https://books.google.co.id/books?id=VijHDwAAQBAJ&pg=PA89&dq=karakteristik+responden+diperlukan+untuk&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiI9JDGwJLtAhWD7XMBHYQNANoQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q&f=false>.
- Syaputra, Agus Diman. 2015. "Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 16(2): 39–55.
- Syaputra, Hendra. 2015. "Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rawat Inap Interne RSUD Dr . Adnaan WD Perintis Sumatera Barat Tahun 2015." <http://repo.stikesperintis.ac.id/374/>.
- Tonis, Marian, and Ricky Wiranata. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015." *Journal of Hospital Administration and Management* 1(1).
<https://ojs.stikesawalbrospekanbaru.ac.id/index.php/jham/article/view/12>.
- Utama, Nang Randu. 2018. *Perubahan Organisasional Institusi Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan*. Malang: Wineka Media.
https://books.google.co.id/books?id=InSIDwAAQBAJ&pg=PA4&dq=ketersediaan+tenaga+kesehatan+untuk+pembangunan+kesehatan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjN977v_JjtAhVbyjgGHbITCuAQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q=ketersediaan tenaga kesehatan untuk pembangunan

kesehatan&f=fal.

- Vasilefa, Fabyenne. 2015. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2014." *Skripsi*. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/737/>.
- Vianti, Novita Resha. 2016. "Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran." *Undergraduate Thesis*: 194.
- Wiguna, Ary Syahputra. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di RSUD Imelda Medan." *Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda* 2(1): 207–18. <https://www.neliti.com/publications/299173/hubungan-mutu-pelayanan-bpjs-kesehatan-dengan-kepuasan-pasien-bpjs-di-instalasi>.