

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. R. (2019). *Perilaku Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Sukajadi Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
<https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1930/>
- Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 2(3).
- Ariyanti, F., & Arofi, S. P. (2021). Studi mutu (ServQual) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(03), 180-190.
- Dahlan, N. S., & Semmaila, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan*. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 159-187.
<http://www.pasca-umi.ac.id/index.php/jms/article/view/420>
- De Vaus Elmande, Yusuf. (2016). *Statistik Sosial*. [online]. Tersedia pada:
www.mercubuana.ac.id
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1298.

- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hidayah, Aep. (2017). *Konsep Pelayanan. Artikel Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*.
<https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2017/09/16/konsep-pelayanan-by-aep-nurul-hidayah-2/> (diakses pada 27 Juni 2023)
- Hidayah, Aep. (2019). *Pengertian Rawat Jalan Artikel Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*.
<https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2019/05/20/pengertian-rawat-jalan-2/> (diakses pada 27 Juli 2023)
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*.
http://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3602
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2015). *Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014. Jst Kesehatan, 5(1), 74- 81*.
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/6927d38619951ddba1929d278f490061.pdf>
- LeMone, P, & Burke. (2008). *Medical Surgical Nursing : Critical thinking in client care. (4th ed). Pearson Prentice Hall: New Jersey*.
<https://rune.une.edu.au/web/handle/1959.11/9709>
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Menkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/PER/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*

<https://www.regulasip.id/book/9233/read>

Menkes RI. (2009). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44/MENKES/PER/2009 tentang Rumah Sakit.*

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>

Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56/MENKES/PER/2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.*

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129900/permenkes-no-56-tahun-2014>

Montoya, A., Valladares, A., Lizán, L., San, L., Escobar, R., & Paz, S. (2011).

Validation of the Excited Component of the Positive and Negative Syndrome Scale (PANSS-EC) in a naturalistic sample of 278 patients with acute psychosis and agitation in a psychiatric emergency room. *Health and quality of life outcomes*, 9(1), 1-11.

Ndambuki J. (2013) *The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi,*

Kenya. *J Med Heal Care*. 2013;3(2).

https://www.scirp.org/html/5-1440130_32411.htm

Nerlisa, N., (2020). *Studi Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum Dan Perusahaan Di Poliklinik Mcu Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.*

<http://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/101/>

- Nursalam., (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika; 2014
<http://repository.stikesrspadgs.ac.id/377/1/0%20BUKU%20MANAJEMEN-MAK%20165%20197.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L., (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), pp.12-40.
- Pohan, I. S. (2019, December). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
<http://202.70.136.141:8080/handle/123456789/73862>
- Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur*. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), 143-147.
<http://journal2.um.ac.id/index.php/preventia/article/view/5927>
- Rustiyanto, E. (2010). *Statistik rumah sakit untuk pengambilan keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 52-59.
- Rusydi, & R, T. 2017. *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing
- Sari, I. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Volume 7 Nomor 1.
<https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3431>

- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-551.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Syafe'i, I. (2022). *Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES).
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/67607>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Wahyuni, A. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Rekam Medic*, 3(1), 20-31.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kemas*, 8(4).
- Wijaya, L. S. (2014). *Penyusunan model program corporate social responsibility (CSR) di perguruan tinggi kota salatiga dalam upaya meningkatkan intake perguruan tinggi*.
<https://repository.uksw.edu/handle/123456789/5759>
- Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan*

Indrapuri Kabupaten Aceh Besar (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10848/>

Zulaika, Z. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Azra Tahun 2019: Analysis of Patient Satisfaction on Outpatient Services at Azra Hospital in 2019*. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(2), pp.40-52.

<https://jurnal.politeknikalislam.ac.id/index.php/Jutek/article/view/45>

Zaimah, Z. (2019). *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal Tahun 2018*. *Scientia Journal*, 8(1), 355-368.

<https://www.neliti.com/publications/286632/analisis-faktor-faktor-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-poliklinik-sp>

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Cambridge, MA.

<https://www.jstor.org/stable/1251263?seq=1&cid=pdf-reference>