

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Kurniawati, D., Santoso, I., & Morita Ikasari, D. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk "Pesona" Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Analysis of Customer Satisfaction.*
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- Budhi, T. P., & Sumiari, N. K. (2017). *Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym* (Vol. 7, Issue 1).
- Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Minimarket Garuda Pekanbaru).*
- dr. Maria Rosa Elsy, M. K. (2018). *Patient Centered Care di Rumah Sakit Konsep dan Implementasi.* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dwi Jayanti, N. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta.* Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fahamsyah, D. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189.
- Fitria, & Dianti Bintari, E. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pendaftar Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index.*
- Haksama, S. (2016). *Improving Health Care Based on Customer Satisfaction Index In Fakfak District Hospital West Papua Province.*
- Imelda Putri, P. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III dari Segi Mutu Pelayanan Gizi di Provinsi Sulawesi Tenggara RSUD Bahteramas.* Politeknik Kesehatan Kendari.
- Jackxander, N. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan PT. SPC Salimah Food (Studi Kasus: Jabodetabek).*
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP PROF.DR. R.D. Kandou Manado. *EMBA*, 1.
- Kadek Putri Agustira, N., Agung Nanak Antarini, A., & Made Dewantari, N. (2023). Customer Satisfaction Index (Csi) Pasien Asing Terhadap Penyajian

- Makanan Di Rumah Sakit Khusus Bedah Bimc Kuta Kabupaten Badung. In *Journal of Nutrition Science* (Vol. 12, Issue 2).
- Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik. (2023, March 10). Resmikan Mayapada Hospital Bandung, Presiden Harap Masyarakat Tak Berobat Ke Luar Negeri. <https://Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id/Baca/Umum/20230306/2242519/Resmikan-Mayapada-Hospital-Bandung-Presiden-Harap-Masyarakat-Tak-Berobat-Ke-Luar-Negeri/>.
- Kurnia Purbobinuko, Z., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. In *Health Information Management Journal ISSN* (Vol. 8, Issue 2).
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53.
- Mandasari, D., Mulyani, S., & Anom, B. S. C. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Mangsi Grill and Coffee Denpasar* (Vol. 7, Issue 3).
- Maniagasi, B., Pasinringi, S. A., & Noor, N. B. (2014). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Keerom*.
- Maria Ulfa, H., & Azlina. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016*.
- Masili, V., Lumanauw, B., & V.J, T. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *EMBA*, 10.
- Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014*.
- Menkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020*.
- Menkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Murdani, E. (2007). *Pengembangan Sistem Informasi Rekam Medis Rawat Jalan Untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan di RSUD Bina Kasih Ambarawa*.
- Nawirah Nasution Luthfiah. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index di Rumah Sakit Dr.Pirngadi Medan*.

- Ningtyas Putri Hidayat, F. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Nototmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT RINEKA CIPTA.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *DINAMIKA TEKNIK*, Vol. VI.
- Prisnandika, L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara (Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Ramadani, K. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Reza Amri, H., & Taufiq Subagio, R. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. In *Jurnal Sistem Cerdas*.
RSU Syifa Medina. *Profil Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya*.
- Shilvira, A., Devi Fitriani, A., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*.
- Sugiyono, & Puspandhani, M. E. (2020). *Metode Penelitian Kesehatan* (Y. Kamasturyani, Ed.; 1st ed.). Alfabeta CV.
- Sundari, T. (2020). *Hubungan Peran Tenaga Kesehatan dengan Perilaku Penggunaan Alat Kontrasepsi di Puskesmas Samarinda*.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2).
- Tethool, H., Ogotan, M., & Kolondam, H. (2009). *Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Provinsi Papua*.
- Tyas, A. A. W. P. (n.d.). How Service Quality and Communication Interpersonal Affect Customer Satisfaction Making E-Ktp Sukamulya Tangerang. In *Journal Management* (Vol. 20, Issue 3).
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. (2023).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. In *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS* (Vol. 4, Issue 1).

- Yudha Pangestu, A. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan.*
- Yulita Sari, R. (2013). *Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas yang dirasakan, Nilai yang dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Ekonomi Rapih Dhoho.*
- Zaniarti, D. (2011). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas Di RSUD Salatiga.*