

DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. A. P. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *JPH Recode*, 4(1), 43-51.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. *Pedoman Administrasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2014*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta.
- Baros, Wan Aisyah, 2011, Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Carr And Hill, 1992, The Measurement of Patient Satisfaction. *Journal Pub Health Med*.
- Dahlan, M. S. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*, Jakarta, Penerbit Salemba Medika.
- Departemen Kesehatan. 2005. *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*. Kemenkes. Jakarta
- Erlindai. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 573-580.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo*, 5(1), 117-121.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, 14(1), 44-56.
- Hendrik, Gary Leonard. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara* (Skripsi). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Skripsi. 2012
- Hidayati, Aulia Nur, dkk, 2014, *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, (Online), Vol. 2, No. 1, hal 1-6, diakses 2 Oktober 2015, (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>)
- Juwita, D. A., Arifin, H., & Perdana, J. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32-40.
- Kaligis, G., Maramis, F. R. R., & Tucunan, A. A. T. (2018). Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Kesmas*, 7(4), 1-6.

- Kotler, Philip and Keller, K. L. (2012) *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Kristanti, N. D., Sumarni, & Wiedyaningsih, C. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 5(2), 1-8.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Lizarmin F, 2000, *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh*, FKM Universitas Indonesia, Tesis, Jakarta.
- Lumenta B, 1989, *Pelayanan Medis, Citra Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial Kamisius*, Yogyakarta.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*, 2(2), 111-117.
- Megawati, F., & Antari, N. P. U. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2), 115-119.
- Mohammed, Shafiu, et al, 2011, *Understanding Client Satisfaction With a Health Insurance Scheme in Nigeria: Faktor and Enrollees Experiences*, Jurnal BioMed
- 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 *JIKMU*, 5(4), 1-8.
- Muninjaya, dkk. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*, Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta. Sabarguna, B, S, 2004, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, 2012, *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.

- Pohan, I. (2013) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prayitno, R. S., Sumarto, L., & Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada RS Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1), 1-19.
- Rahman, Arip, 2006, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya*. FKM-Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis.
- Retnowati, Noor Anggraini, 2010, *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Formal Dengan Kesiapan Melakukan Tes HIV (Human Immunodeficiency Virus) Di Surakarta*, Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rustiana, Eunike R, 2005, *Psikologi Kesehatan*, Semarang: Universitas Negeri Semarang Press.
- Rustifani, Y., Rumana, N. A., & Anggraini, M. (2015). Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Jurnal INOHIM*, 3(1), 1-8.
- Sabarguna, B, S, 2009, *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 2*, Sagung Seto, Jakarta.
- Sabarguna, B, S, 2004, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Simarmata, M., Wasliati, B., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 3(2), 245-252.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap *Jurnal MKMI*, 2015, 174-183.
- Situmpol, Juliani, 2012, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Evaluasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung, Alfabeta.
- Sukri, M., Roesmono, B., & Hajriana. (2017). Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS. *JIKP*, 6(1), 1-6.
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020 *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33-43.

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1), 9-15.
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, S. and Ernawaty (2010) *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246.
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. RajaGrafindo. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2008) *Strategi Pemasaran*. Edisi 3 edn. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Sosial Nasional (SJSN).
- Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Utari, R., & Chan, A. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai. *Jurnal Dunia Farmasi*, 2(2), 93-100.
- Wijono, Djoko, 2008, *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*, Cv. Duta Prima Airlangga, Surabaya
- Yanuarti, 2001, *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjut Peserta Askes Terhadap Pelayanan di Apotek Arwana Potianak Tahun 2000*, FKM- Universitas Indonesia, Jakarta, Tesis.

