

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariany, Rusdarini, & Sitriwanti, M. (2020). *Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Mohammad Natsir*. Solok.
- Gaspersz, V. (2007). *TOPS-Team Oriented Problem Solving-Panduan Kreatif Solusi Masalah Untuk Sukses*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gultom, R. e. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1296.
- Hanggraningrum, M., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal of Applied Management*, 15 (4), 643-648.
- Iman, A., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meubel Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19-28.
- Irbantoro, D., Dewanto, A., & Rachmi, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(1), 158-165.
- Lubis, A., & Andayani, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of BUsiness Administration*, 1(2), 232-243.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Mumu, L., Kandou, G., & Doda, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof.Dr. R.D Kandou Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat UNSRAT*, 5(4).
- Pane, D., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 156-167.
- Pangerapan, D., Palandeng, O., & Rattu, A. (2018). Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2 (1), 9-17.
- Permenkes. (2020). *Permenkes nomor 3 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit*. Dipetik april 2021, dari <http://www.hukor.kemkes.go.id>
- Ramadhan, B., Rahmiati, & Maulana, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1(1), 314-322.

- RI, KEMENTERIAN KESEHATAN. (2021). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama dan Posyandu Menurut Provinsi 2021*. Dipetik 2022, dari [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id).
- Riandi, R. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018*. Dipetik April 2022, dari <http://www.umkt.ac.id>
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi 5*. Jakarta: Sagung Seto.
- Septiani, A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Status Kepuasan Pasien Umum di Puskesmas Poncol Semarang*. Dipetik April 2022, dari <http://www.unnes.ac.id>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Suratri, M., Suryati, T., & Edwin, V. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46 (4), 239-246.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7-18.

