

DAFTAR PUSTAKA

- Anggita, A. (2019) 'Hubungan antara Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019', *e skripsi STIK Bina Husada*, Palembang.
- Azwar, A. (2010) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bizmizon (2009) 'Hubungan Mutu Dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Depati VII Kabupaten Kerinci pada tahun 2009', *e skripsi Unand*.
- Buchbinder, S. (2004) *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Budiarto, E. (2013) *Biostatistika untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Bustami (2011) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Countries, M., Macinko, J. and Starfield, B. (2009) 'The Impact of Primary Healthcare on Population Health in Low- and', 32(2), pp. 150–171.
- Daryanto, dan I. S. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci (2019) *Profil Kesehatan Kabupaten Kerinci*. Kerinci.
- Emilia, S. (2016) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon Tahun 2016'. *e Skripsi UIN Syarif Hidayatullah*, Jakarta.
- Fannya, P. (2017) *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Balai Pengobatan Umum Di Puskesmas Kota Padang Tahun 2017*. Universitas Andalas.
- Hasbi, F. H. (2012) 'Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012'. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 1, Nomor 2, 2012, Hal 37-47. FKM UNDIP, Semarang.
- Hastono, S. P. (2007) *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Heda, K. (2020) 'Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci tahun 2020', *UNJA*.

- Herlambang, S. (2016) *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goyen Publishing.
- Jande, M. *et al.* (2003) 'Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services Salaam, Tanzania', *Journal of Pharmaceutical Sciences*, 6, pp. 52–56.
- Jusriani, Junaid, dan L. (2016) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016'.
- Kemenkes (2020) *Profil Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes.
- Kemenkes RI (2020) *Profil Kesehatan RI*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI (2014) *Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*. Indonesia.
- Kotler, P. (2011). *Reinventing marketing to manage the environmental imperative*. *Journal of marketing*, 75(4), 132-135.
- Mas'ud, A. (2009) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Metode ServQual (Studi Kasus pada Tiga Apotek)', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4.
- Mosadeghrad, A. M. (2014) 'Original Article Factors influencing healthcare service quality', 3(2), pp. 77–89. doi: 10.15171/ijhpm.2014.65.
- Mubarak, W. Iqbal., dan N. C. (2009) *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mukti, A. G. (2007) *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi*. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.
- Mulyadi, D., U.M. Fadli., dan F. C. K. N. (2013) 'Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3.
- Muninjaya, A. . (2010) *Manajemen Kedokteran*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya, A. . (2014) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nababan, M. C. (2020). 'Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X di Kota Jambi Tahun 2020'. *Jurnal Kesmas Jambi*. Vol. 4. No. 2 September 2020.
- Nadi, A. *et al.* (2016) 'Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals', *Medical archives (Sarajevo, Bosnia and Herzegovina)*, 70(2), pp. 135–139. doi: 10.5455/medarh.2016.70.135-139.

- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 4th edn. Jakarta: Salemba Medika.
- Oliaee, Z., Jabbari, A. and Ehsanpour, S. (2016) 'An investigation on the quality of midwifery services from the viewpoint of the clients in Isfahan through SERVQUAL model', *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 21(3), pp. 291–296. doi: 10.4103/1735-9066.180377.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L (1988), SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*.
- Pohan, I. S. (2006) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta: EGC.
- Prasetyawati, A. E. (2011) *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Profil Kabupaten Kerinci (2018) *Profil Kabupaten Kerinci*. Kerinci.
- Rinaldi, R. dan Widodo, M. D. (2017). 'Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II Kabupaten Kampar Tahun 2017'. *Collaborative Medical Jurnal (CMJ)*. Vol. 1. No. 2 Mei 2018.
- Sabarguna, B. S. (2008) *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sarah, N. S. (2011) 'SKRIPSI_SARAH_NERI_S..pdf'. Tangerang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Satrianegara, M. F. (2014) *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiawan, R. D. (2010) 'Kualitas pelayanan puskesmas karangdowo kabupaten klaten kepada pasien jamkesmas skripsi'.

- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, E. S. (2014) *Manajemen Kesehatan : Teori dan Praktik di Puskesmas*. Yogyakarta: Salemba Medika.
- Suparta, Haryono and Kamsir, A. (2018) 'Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), pp. 54–63.
- Supranto (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryatama, E. (2014) *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.

Syafriana, Sukandar, I. dan Listiawaty, R. (2020). 'Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020'. *Jurnal Kesmas Jambi*. Vol. 4. No. 2 September 2020.

Syaibani, A. (2010). 'Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo'. Tesis. UNS-Pascasarjana Jur. Administrasi Publik S2.

Tjiptono (2007) *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Trimurthy, I. (2008) *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.

Veonita, V., Aspiranti, T., & Sopiah, P. (2017). Analisis Sistem Antrian Pendaftaran Pasien Bpjs Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode Multi Channel-Multi Phase Untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Manajemen*, 854-860

.Wijono, D. (2000) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Erlangga Universiti.

