

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007) 'Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta'.
- Aryadi, F. (2015) 'Perlindungan Hukum terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang (Legal Protection Of Participants In The Health Bpjs Get Health Care Hospital In Ade Muhammad Djoen Sintang)', *Jurnal Nestor Magister Hukum*, 4(4), p. 209640.
- Azwar, A. (1999) 'Beberapa catatan tentang UU Periindungan Konsumen dan Dampaknya terhadap Pelayanan Kesehatan', in *Makalah Seminar Sehari Periindungan Konsumen Pelayanan Kesehatan, Tgl.*
- Butar-Butar, J. and Simamora, R. H. (2016) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah', *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), pp. 50–63.
- Dansky, K. H. and Miles, J. (1997) 'Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: waiting time and filling time', *Journal of Healthcare Management*, 42(2), p. 165.
- Depkes, R. I. (1997) 'Standar asuhan keperawatan (cetakan kelima)', Jakarta: Depkes.
- Depkes, R. I. (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes. SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Devi, E. K. D. (2009) 'Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Outsourcing PT SEMERU KARYA BUANA Semarang)'. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Durianto, D. (2004) *Brand Equity Ten: Strategi Memimpin Pasar*. Gramedia Pustaka Utama.
- Faradila, D. (2021) 'Tinjauan Yuridis Hak Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Yang Bersistem Rujukan Berjenjang'. UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Ghozali, I. (2005) 'Analisis Multivariate dengan program SPSS', Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, J. R. (2008) 'Analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik rumah sakit azra Tahun 2008', *Universitas Indonesia*. Jakarta.
- Husain, R. I. and Walangadi, H. (2020) 'Permainan Tradisional Gorontalo dalam Menumbuhkan Nilai-Nilai Karakter Anak', *Jurnal Obsesi: Jurnal*

- Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(2), pp. 1352–1358. doi: 10.31004/obsesi.v5i2.839.
- Indriantoro, N. and Supomo, B. (2013) 'Metodologi penelitian bisnis: untuk akuntansi & manajemen'.
- Irawan, H. (2009) 'Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Elex MediaKomputindo.', *Elex Media Komputindo*.
- Jabbar, L. D. A. A. A. (2020) 'Pertanggung Jawaban BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Asuransi Kesehatan Masyarakat', *Jurist-Diction*, 3(2), pp. 387–400.
- Juwita, G. S., Marlinae, L. and Rahman, F. (2017) 'Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).
- Kaiser, K. (2009) 'Protecting respondent confidentiality in qualitative research', *Qualitative health research*, 19(11), pp. 1632–1641.
- Kosnan, W. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*.
- Kotler, P. (2000) 'Marketing Management (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan)', *Jakarta: PT Indeks*.
- Kotler, P. and Amstrong, G. (2012) 'Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta', *Principles of Marketing Global*.
- Laelihyah, N. and Subekti, H. (2017) *Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Latupono, A., Maidin, M. A. and Zulkifli, A. (2014) 'Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014', *Jst Kesehatan*, 5(1), pp. 74–81.
- Lely, M. and Suryati, T. (2018) 'Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4). doi: 10.22435/bpk.v46i4.33.
- Lupiyoadi, R. (2001) 'Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek'.
- Mamik, M. (2010) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan', *Majalah Ekonomi Universitas Airlangga*, 20(1), p. 4057.
- Mardiah, F. P. and Basri, M. H. (2013) 'The analysis of appointment system to reduce outpatient waiting time at Indonesia's public hospital', *Human Resource Management Research*, 3(1), pp. 27–33.

- Markus, S. N. (2010) 'Rancangan database dalam pengembangan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta'. Universitas Gadjah Mada.
- Masyayu, P. C. (2019) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Tentara Tk-Iv 01.07. 01 Kota Pematangsiantar Tahun 2018'.
- Menkes, R. (2008) '6 KMK No. 129 ttg Standar Pelayanan Minimal RS.pdf', 129.
- Menpan (2020) 'Peraturan Menteri PANRB RI Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja', pp. 1–30.
- Ndambuki, J. (2013) 'The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya', *Open Journal of Nursing*, 03(02), pp. 186–194. doi: 10.4236/ojn.2013.32025.
- Nilam, L. (2015) 'Pengaruh Peranan Auditor Internal Terhadap Penerapan Good Corporate Governance pada BUMN Jember'.
- Noviana, P. (2017) 'Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Pare menggunakan metode servqual', *Jurnal Wiyata*, 4(2), pp. 111–120.
- Nursalam, D. (2015) 'Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional'. Salemba Medika.
- Nurul Amalina, R. *et al.* (2021) 'Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021', *Journal of Hospital Management ISSN (Print)*, 2615, p. 8337.
- Offei, A. K., Bannerman, C. and Kyeremeh, K. (2004) 'Health Care Quality Assurance Manual', *Ghana Health Service, Accra*.
- Organization, W. H. *et al.* (2006) *Comprehensive cervical cancer control: a guide to essential practice*. World Health Organization.
- 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.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (2001) *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality Cloud-based Business Process Management View project Customer Portfolio Analysis Viewproject*. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>.
- Perwani, Y. S. (1993) *Teori dan petunjuk praktek housekeeping untuk akademi perhotelan: make up room*. Gramedia Pustaka Utama.
- Prastowo, I. G. N. (2004) 'Pedoman Penyelenggaraan Instalasi Pemeliharaan

Sarana Rumah Sakit', *Jakarta: Dirjen. Yan Medika Depkes RI.*

- Pujihastuti, A. (2021) 'Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 9(2), p. 200.
- Rasnidiati, K. A. P. and Subawa, N. S. (2020) 'Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Di Kabupaten Buleleng', *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 4(1), pp. 1–17.
- Riyanto, Y. (2010) 'Metodologi Penelitian Pendidikan Surabaya', *Penerbit SIC.*
- Ryandini, T. P. and Hakim, L. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban', *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), pp. 85–93.
- Salamate, G. A. (2014) 'Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Tenggara', *JIKMU*, 4(4).
- Sari, H. V. P. and Andjarwati, A. L. (2018) 'Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen biskuit oreo di carrefour surabaya)', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), pp. 1–9.
- Silitonga, T. M. (2018) 'Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam tahun 2016', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2).
- Soraya, E. (2011) 'Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen', *Universitas Muhammadiyah Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang.*
- Sosmira, E., Harahap, J. and Suroyo, R. B. (2021) 'Analisis Kepuasan Penggunaan Laboratorium Klinik Di RSUD Sijunjung Sumatera Barat Tahun 2019', *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE*, 7(1), pp. 488–501.
- Suaedi, F. (2017) 'Pengertian Pengembangan Kompetensi Kerja Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya', *Jurnal Al Tijarah*, 3(1), pp. 79–102.
- Sugiyono (2014) 'Metoda Penelitian Kualitatif, Tehnik Analisa Data, Untuk Penelitian yang bersifat: eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif', *Bandung, PT. Alfabet.*
- Sugiyono (2016) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D', *Bandung: PT Alfabet.*
- Sugiyono, D. (2013) 'Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D'.
- Sulastri, F. and Supriatin, J. (2015) 'Terhadap Pelayanan Rumah Sakit',

*Administrasi Publik Konsentrasi Pajak*, 1, pp. 1–20.

- Supranto, J. (2011) ‘Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Rineka Cipta’. Jakarta.
- Suryani, I. (2014) ‘Pemanfaatan media sosial sebagai media pemasaran produk dan potensi Indonesia dalam upaya mendukung ASEAN community 2015.(Studi Social media marketing pada twitter kemenparekraf ri dan facebook disarpbud provinsi jawa barat)’, *Jurnal komunikasi*, 8(2), pp. 123–138.
- Tambunan, R. M. (2013) ‘Standard operating procedures (SOP) edisi 2’, *Jakarta: Maeistas Publishing*.
- Tathagati, A. (2013) ‘Step By Step; Membuat SOP Standard Operating Procedure.’
- Taufiq, A. R. (2019) ‘Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit’, *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), pp. 56–66.
- Tjiptono, F. (2005) ‘Pemasaran Jasa, edisi pertama’, *Malang: Bayu Media Publishing*.
- Tjiptono, F. (2015) ‘Strategi Pemasaran, edisi keempat’, *Yogyakarta: CV Andi Offset*.
- Tjiptono, F. and Diana, A. (2001) ‘Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen’, *Yogyakarta: BPFE*.
- Ulfa, H. M. (2017) ‘Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau’, *Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 8(01), pp. 57–61.
- Wyckof (2002) ‘Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh. Jilid I. Jakarta: Erlangga.’
- Yamit, Z. (2001) ‘Manajemen kualitas produksi dan jasa’, *Ekonesia, Yogyakarta*.
- Zeithaml, V. A. *et al.* (1990) *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Zulvia, Y. and Yulisa, I. P. (2019) ‘Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang’, 3 Issue 2(2549–9807), pp. 1412–3290.