

## DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit umum haji surabaya. *Kebijakan Manajemen Publik*, ISSN.
- Anjaryani, Wike Diah. (2010). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD tugu rejo semarang. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Annual Complaint Report of NHS. (2019). *Data on written complaints in the NHS 2018-2019*. England: NHS Digital.
- Ariadi, H. (2019). Komplain pasien di pelayanan rumah sakit. *CNJ: Caring Nursing Journal*, 3(1), 7-13.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami, B. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. (2010). *Coping with customer complaints*. *Journal of Service*. Sage Publications
- Chaulk, D., Krueger, C., & Stang, A. S. (2019). A Retrospective review of physician-related patient complaints from a tertiary pediatric hospital. *Pediatric quality & safety*, 4(1).
- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). How to write a literature review. *Journal of criminal justice education*, 24(2), 218-234.
- Fitria, R. (2019). Studi perbandingan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dan faktor determinan di tiga rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 470-472.
- Fitriati, R., & Rahmayanti, K. P. (2012). Government support in triple helix collaboration to provide health service delivery: Case study government hospital in bengkulu hospital. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 52, 160-167.
- Fitri, N. L. (2016). Hubungan persepsi pasien pada pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 1(1).
- Hardi, J. (2010). Analisis tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Pasaman Barat. *Tesis: Program Pascasarjana Universitas Andalas*.

Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

Irawan, A., Nawawi, J., & Ahmad, B. (2016). Manajemen komplain dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(1), 22-31.

Jabbari, A., Khorasani, E., Jazi, M. J., Mofid, M., & Mardani, R. (2014). The profile of patients' complaints in a regional hospital. *International journal of health policy and management*, 2(3), 131.

Jasfar, Farida. (2012). *Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa : Sumber dana manusia, inovasi, dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat

Junistian, H. H., PH, S. D. S. K. M., & Tanjung Anitasari, I. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*).

Kelmanutu, L. S. (2016). Dimensi mutu pelayanan pada unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 9(4), 221-229.

Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/MENKES/SK/III/2008. Tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Publik

Kotler, Philip and Keller. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat

Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2014). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014. *JST Kesehatan*, 5(1), 74-81.

Liliskarlina, L., saputri Mulyana, A., & Ekawaty, D. (2019). Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan: Studi kasus di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Journal of Islamic Nursing*, 4(1), 01-11.

Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C. Y., Lu, X. C., Zhu, Y. C., Wu, X. H., & Zhao, P. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497-504.

Machmud, R. (2014). Survei kepuasan dan manajemen keluhan pasien diabetes melitus terhadap pelayanan kesehatan prolanis ASKES di rumah sakit pemerintah propinsi Sumatera Barat.

- Marliana, L. (2017). Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di Rsud. Am. Parikesit Tenggarong. *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 5(2), 69-78.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam denanganan keluhan (Service Recovery) rawat inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599-606.
- Ming, Y., Wei, H., Cheng, H., Ming, J., & Beck, M. (2019). Analyzing patients' complaints: Awakening of the ethic of belonging. *Advances in Nursing Science*, 42(4), 278-288.
- Mufidah, L. (2018). Hubungan respon time perawat dengan complaint handling (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di ruang dahlia RSUD Jombang. (*Doctoral dissertation, Stikes Insan Cendekia Medika Jombang*).
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 3(2), 35-41.
- Muninjaya. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Mendrofa, Yoseph Baniader. (2020). Effect to product knowledge and brand image to purchase intention. Surabaya: *Journal of Management*
- Puspitasari, N. B., & Arifianty, M. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap keluhan dan loyalitas pasien rawat inap. *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1).
- Nurcahyanti, E. (2017). Studi hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 3(1), 8-16
- Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan pendekatan praktis Edisi 4*. Jakarta:Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). Pedoman penyusunan skripsi, literature review dan tesis-systematic review. Fakultas Keperawatan, Universitas Andalas.
- Norwell, N. (2007). *Top tips for handling complaint*. London: GP.
- Ofori-Okyere, I., & Kumadey, G. (2015). An assessment of service failures and customer complaints management in the delivery of health care in the Municipal Hospitals in Ghana. *International Journal of Business and Marketing Management*, 2(1), 31-42.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap. *Nursing Current Jurnal Keperawatan*, 5(2), 50-60.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pohan, Imbal S. (2012). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC.

Rika, S. (2017). Analisis hubungan mutu pelayanan dan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sijunjung (*Doctoral dissertation, Universitas Andalas*).

Ryynänen, S. P., & Harisalo, R. (2018). A strategic and good governance perspective on handling patient complaints. *International journal of health care quality assurance*.

Simanjorang, D., Hasan, R. S. B., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The analysis of quality of health services effect against patient satisfaction patients at Royal Prima Medan Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(2), 90-97.

Subekti, D. S. M. P. (2013). Manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD DR. Isak Tulungagung. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1).

Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi penanganan keluhan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit. *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(1), 326-335.

Supriyanto, S., & Ernawati. (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset

Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1(1):472-80.

Surahmawati, S. (2015). Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (kasus pelayanan rawat jalan pasien pengguna asuransi kesehatan). *Al-sihah: The Public Health Science Journal*, 7(1).

Syaputra, A. D. (2015). Hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan. Palembang: Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin*

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran jasa: prinsip, penerapan, penelitian edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset

Ulfa, S., & Zulkarnain, A. K. (2019). Analisis kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan di bangsal kebidanan dan kandungan RSUD Sleman Yogyakarta (satisfaction

analysis of inpatient patient users nationals health insurance on service quality in gynecology division of RSUD Sleman Yogyakarta). *Majalah Farmaseutik*, 12(2), 412-431.

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Walyani & Puswastuti. (2015). *Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Barupress

