

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Asep Aminudin. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang*. Universitas Gajah Mada, Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, Tesis.
- Febriani, Valentina Anissa. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr.Cipto Mangunkusumo). Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, Jenny Rumondang. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Skripsi.
- Hamid. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor*. Institut Pertanian Bogor, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Skripsi.
- Hendrik, Gary Leonard. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *MOTIVASI*, 8(1), 9-17.
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Kemenkes. 2014. *Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan*.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62-72.
- Muninjaya, 2015 *Jaminan Mutu Pelayanan Dalam Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Mulyawan, 2016. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Natassia, R., & Utami, H. Y. (2020). Pengaruh Responsiveness, Assurance, Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(2), 169-174.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097-1111.
- Novega, N. (2020). Kualitas Pelayanan: Realibility, Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Loket Pendaftaran Rsud Kabupaten Kepahiang. *Mitra Raflesia (Journal of Health Science)*, 12(1).
- Prabanastiti, S (2018), *Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Terhadap Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun*, STIKES Bhakti Husada Madiun.
- Pohan, Imbalo S. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rahmani, Velma Fidelia. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang)*..
- Rahmatika, Yulivia. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina)*. Institut Pertanian Bogor, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Skripsi.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1).
- Siagian, L. T., Efendy, I., & Tarigan, R. E. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah

Sakit Umum Tere Margareth Medan Tahun 2023. *Jurnal Ners*, 8(2), 1379-1386.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Widuri , H. W., & Wujoso , H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Surakarta: Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yakob, A., Alfiyani, L., Kusumawati, Y., Putra, A. A. B. J., & Kewa, K. K. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator*, 1(4), 314-322.