

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, MA. 2019. *Konsep-konsep dasar dalam keperawatan komunitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Amalia, Afni, dkk. 2017. Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*
- Andriani, A. 2017. *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas Bukittinggi*. *Journal Endurance*, Vol. 2, No. 1. <http://ejournal.ildikti10.id/index.php/endurance/article/view/461/451> diakses tgl 18 November 2020.
- Budiarto, E. (2014). *Metodologi Penelitian Kedokteran (sebuah pengantar)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Burhanuddin, Nurfardiansyah. 2016. *Jurnal: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa*. Makassar: Universitas Muslim Indonesia
- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*
- Eninurkhatun, dkk. 2017. *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas Bergas*

- kabupaten Semarang tahun 2017*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol. 5, No. 4. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314> diakses tgl 18 November 2020.
- Ghozali, I. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastuti, dkk. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Kes Mas J Fak Kesehatan Mas.
- Hamdanah. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Pagar*, Banjarmasin
- Herman, Sudirman & Nizmayanun. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Prev J Kesehat Masy
- Herwanto, H. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simuelue Timur*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. Jakarta
- Jusriani, dkk. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara*: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo.
- Kotler & Keller. 2014. *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall

- Kuntoro & Istiono.2017. *Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek*. J Kesehatan Vokasional
- Kusnanto.2012. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Kusumapradja, R. dkk. 2013. *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong*. Forum Ilmiah Vol. 10. No. 1. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/824> diakses tgl 18 November 2020.
- Librianty, N. 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas bandar petalangan pelalawan tahun 2017*. Vol. 1 No. 2. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id> diakses tgl 13 Maret 2021.
- Mardikanto, dkk. 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqualdi Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesi
- Marjati, dkk. 2014. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Marmeam, dkk. 2018. Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr. Zubir mahmud kabupaten aceh timur tahun 2017. Jurnal JUMANTIK Vol. 3 No. 2. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/kesmas/article/view/1684> diakses tgl 20 Februari 2021.

- Masturoh Imas,T Nauri A. 2018. *Metodologi penelitian Kesehatan*.
http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wpcontent/uploads/2018/09/Metodologi-Penelitian-Kesehatan_SC.pdf. diakses pada tanggal 18 November 2020.
- Mustofa, A. dkk. 2020. *Administrasi pelayanan kesehatan masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes No. 75 pasal 1 - 3, 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta.
- Phantiasa, G dan Wijaya, L. 2020. *Pengaruh pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas plaju palembang tahun 2019*. Jurnal Kesehatan dan Pembangunan, Vol. 10, No. 19. <http://ejournal.stikesmitraadiguna.ac.id/index.php/jkp/article/view/57> diakses tgl 18 November 2020.
- Pohan I.2011. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC;
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prasetyo, B. dan Jannah, LM. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rekam medis Puskesmas Johan Pahlawan, 2020.
- Rizal, Achmad & Yeni Riza, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin*
- Saputra, A., & Ariani, N., 2019. *Jurnal: Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru*. Banjar: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cahaya Ban gsa.

- Sarmanu. 2017. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Statiska*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Siswati, Siti.2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap. JMKMI*
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J.2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryawati, dkk. 2015. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. J Manaj Pelayanan Kesehat.
- Wagiran. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Yulina dan Ginting. 2019. *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas belawan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi. Vol. 2 No. 1. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG> diakses tgl 18 November 2020.