

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, V., Sumartias, S. and Erdinaya, L.K., 2017. Transformasi pt askes (persero) menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(2), pp.180-189.
- Al-Abri, R. and Al-Balushi, A., 2014. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1), p.3.
- Angraeni, B., Mattalatta. (2019). *Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management. Jurnal Mirai Managemnt*, 4(2), pp.122-136.
- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A., (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2): 108-114
- Baros, Wan Aisyah, 2011, Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Bellina, B., 2018. Development of maritime Trade Politics and diffusion of the “South China Sea Sphere of Interaction pan-regional culture”: The Khao Sek excavations and industries' studies contribution. *Archaeological Research in Asia*, 13, pp.1-12.
- Dzikra, F.M., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), pp.262-267.
- Ekowati, N.D., Ustadi, I., Yulianti, T., Heriyanto, D., Prasmono, A., Enshanty, Y., Lestari, F.M., Sriwanto, S., Anggraheny, K.R., Amalia, N. and Muhammad, S., *Resonansi Pemikiran ke-28: Mengasah Kompetensi Guru dan Pengabdian Berbasis Religi pada Masa Kurikulum Merdeka*. Muhammadiyah University Press.
- Farianita, R. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit tk. III bhakti wira tamtama semarang. Skripsi: Universitas Negeri Semarang.
- Hadiyati, E., 2011. Kreativitas dan inovasi berpengaruh terhadap kewirausahaan usaha kecil. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 13(1), pp.8-16.
- Hidayah, S., 2023. The Role of Human Resource Management in Improving the Quality of Education at Budi Utomo Vocational High School Sokaraja Banyumas. *Interdisciplinary Journal of Social Science and Education (IJSSE)*, pp.17-38.
- Kemenkes, R.I., 2020. Pokok-pokok renstra kemenkes 2020-2024. *Kemenkes RI*.

- Kosnan, W., 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi KeTiga Belas, Jilid 1 dan 2. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kumadji, S., Yulianto, E. and Molden Elrado, H., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol, 15(2)*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Manengal, B., Kalangi, J.A. and Punuindoong, A.Y., 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), pp.42-46.
- Maulana, A.S., 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), p.78663.
- Mosadeghrad, A.M., 2014. Factors affecting medical service quality. *Iranian journal of public health*, 43(2), p.210.
- Nursalam, S., 2013. Metodologi penelitian ilmu keperawatan pendekatan praktis. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktemka, M.E., 2024. Pengawasan Dinas Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Desa Rancamanyar Kecamatan Blendah. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1).
- Pohan, C.A. and Adams, C., 2007. Increasing family involvement and cultural understanding through a university-school partnership. *Action in Teacher Education*, 29(1), pp.42-50.
- Pratiwi, I.W. and Wahyuni, S., 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi *self regulation* remaja dalam bersosialisasi. *Jurnal psikologi pendidikan dan pengembangan sdm*, 8(1), pp.1-11.
- Putri, A.S.A., Bahar, A., Miranti, M.G. and Purwidiani, N., 2024. Pengaruh Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Makanan (Snack) Jepang Di Surabaya. *Jurnal Tata Boga*, 12(2), pp.33-39.
- Rismayanti, R., Ilyas, G.B. and Kadir, I., 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).

- Royani, S.I., Safitri, U.R., Suryana, A.K.H. and Purwanto, H., 2024. Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang (Studi Kasus Di Desa Gedong, Kebumen, Dan Rowoboni). *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 12(1), pp.1-7.
- Satrianegara, M.F., 2019. Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih, S., 2017. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), pp.9-15.
- Supranto, J., 2011. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Triton, Pb, 2008. Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing. Tugu Publisher: Jakarta
- Triwardani, Y., 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah).
- Yanti, N., 2019. Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Menurut Outcome Based Crite. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1).
- Yulia, Y. and Adriani, L., 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. *Skripsi. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta*.