

DAFTAR PUSTAKA

- Arnaya, A. A., & Nirvana, I. W. (2020). Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. *Jurnal Medika Udayana*, 9(9), 103-115.
- Asnawi dan Masyhuri. (2009). *Metodelogi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang : UIN – Malang Press.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bramantoro, T. (2017). *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Faturahmah, E., & Raharjo, B. B. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, 2(3).
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*.
- Rania, Ghina and Prof. Drs. Achmad Fauzi DH., MA. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien (Survei kepada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simpang Lima Gumul KEDIRI). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Hendriyansyah, K.A (2018). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Interne Rumah Sakit Prof. Dr. M.A. Hanafiah, SM Batusangkar*. [https:// Scholar. Google.Com](https://scholar.google.com/). Diunduh Pada Tanggal [16 Januari 2024].
- Hidayat, A. A. (2018). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/ Menkes/SK/ IV/ 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. [www. Depkes.go.id](http://www.depkes.go.id).

Kotler, P., & Kevin L. K. (2012). *Marketing Management (14 Ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.

Laeliyah Nur, Subekti Heru (2017) *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Universitas Gadjah Mada. [https:// Scholar. Google.Com](https://scholar.google.com). Diunduh Pada Tanggal [19 Desember 2023]. Makassar: Nas Media Pustaka.

Makmun, A. (2022). *Peningkatan Kualitas Rumah Sakit di Kota Makassar*. Medan: K.Media.

Notoatmodjo, S. (2012). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2018). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan di instalasi rawat jalan rsud dr. H. Soewondo kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39-49.

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik. www.peraturan.bpk.go.id

Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasae Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Pribadi, F. J., & Ratnawati, T. (2020). Analisis Modeling Lean Management Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Operasional Rumah Sakit pemerintah. *Jea17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 5(1), 84-103.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama

- Sa'adah, L. (2021). *Statistik Inferensial*. Jombang : LPPM.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta : KBM Indonesia.
- Siyoto, S., & Ali, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tambunan, E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction (Ed.5)*. Yogyakarta: Andi.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang: UB Press.
- WHO. (2020, July 20). *Quality Health Services*. Retrieved from WHO: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Wilson, A., Valarie, A. Z., Mary, J. B., & Dwayne, D. G. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm (3 Ed.)*. Singapore: McGraw Hill Education.
- Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Yuni Sara, Y. S. (2019). *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019* (Doctoral dissertation, stikes perintis padang).