

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M. *et al.* 2021, "Patient Satisfaction and Its Socio-demographic Correlates in A Tertiary Public Hospital in Nepal: A Cross-Sectional Study," *BMC Health Services Research*, 21(1), hal. 1–10. doi: 10.1186/s12913-021-06155-3.
- Afzal, M. *et al.* 2014, "Effect of demographic characteristics on patient's satisfaction with health care facility," *Journal of Postgraduate Medical Institute*, 28(2), hal. 154–160.
- Alrabaie, A. M. dan Alzaydi, M. D. 2021, "Patients' Satisfaction with Primary Health Care Centers' Services in Taif, Saudi Arabia (2019)," *American Journal of Medical Sciences and Medicine*, 9(2), hal. 34–42. doi: 10.12691/ajmsm-9-2-1.
- Anfal, A. 2020, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018," *Excellent Midwifery Journal*, 3(2). Tersedia pada: <http://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/viewFile/130/101>.
- Asrofin, Y. *et al.* 2020, "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Indeks Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Martapura Barat," hal. 0–4.
- Barata, A. A. 2011, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Batbaatar, E. *et al.* 2016, "Determinants of patient satisfaction: A systematic review," *Perspectives in Public Health*, 137(2), hal. 89–101. doi: 10.1177/1757913916634136.
- Bower, M. R. dan Kiefe, C. I. 2002, "Measuring Health Care Quality: Comparing and Contrasting the Medical and the Marketing Approaches," *American Journal Of Medical Quality*, 17(4).
- Bramantoro, T. 2017, *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan: Penjelasan Praktis dari Undang-Undang dan Peraturan Menteri Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Klasifikasi_dan_Akreditasi_Pel/4UV7DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1.
- Calundu, R. 2018, *Manajemen Kesehatan*. Diedit oleh P. Rapana. Makassar: Sah Media. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kesehatan/W1RtDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1.

- Dewi, N. K. A. A., Yanti, N. P. E. D. dan Saputra, K. 2020, “The Differences of Inpatients’ Satisfaction Level based on Socio-Demographic Characteristics,” *Jurnal Ners*, 15(2), hal. 148. doi: 10.20473/jn.v15i2.20610.
- Dinamika, E., Firiani, A. D. dan Theo, D. 2020, “Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Munyang Kute Redelong Bener Meriah Tahun 2019,” *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), hal. 1086. doi: 10.33143/jhtm.v6i2.1150.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A. dan Farmasari, E. Y. 2017, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), hal. 33–42.
- Fachmi, M. dan Setiawan, I. P. 2020, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah : Analisis Kasus Melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. Malang: Pustaka Learning Center. Tersedia pada: https://books.google.co.id/books?id=k-kOEAAAQBAJ&pg=PA45&dq=survey+kepuasan+directly+reported+satisfaction&hl=jv&sa=X&ved=2ahUKEwie_97t9cLwAhWNXisKHTzsDgIQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q&f=true.
- Ferry dan Kristiadi, D. D. P. 2021, *Metode Kuantitatif Pengambilan Keputusan Mengukur Kepuasan Pengguna Web Pada Perguruan Tinggi*. Lakeisha. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Kuantitatif_Pengambilan_Keputusan/F6QmEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0.
- Gunarsa, S. 2008, *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hakim, M. L., Cahyono, D. dan Herlambang, T. 2019, “Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember,” *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), hal. 1–13. Tersedia pada: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>.
- Hamdan, T. A. dan Abdulsalam, S. J. 2020, *Basic Principles of Spine Surgery Ethics*. AuthorHouse UK. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Basic_Principles_of_Spine_Surgery_Ethics/yGUDEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0.
- Hamid, A. A. 2015, “Interaction Effect of Perceived Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction,” 03(10), hal. 1–8.
- Harrison, S. 2005, *Public Relations : An Introduction*. New York: Thomson Learning.
- Hasiholan, H., Handiwardjo, Y. H. dan Anisah 2020, “Hubungan Waktu Tunggu

dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), hal. 131–136. Tersedia pada: <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/84>.

Herlina, V. 2019, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Hudayah, N., Andriani, R. dan Setiawati, S. 2019, “Persepsi Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), hal. 51–59. doi: 10.36590/jika.v1i2.4.

Iman, A. T. dan Lena, D. 2017, *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

Karaca, A. dan Durna, Z. 2019, “Patient Satisfaction With The Quality of Nursing Care,” *Nursing Open*, 6(2), hal. 535–545. Tersedia pada: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>.

Kementerian Kesehatan 2003, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit*.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 2017, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Indonesia. doi: 10.1016/0014-4827(75)90518-2.

Kim, H. H. *et al.* 2008, “Brand Equity in Hospital Marketing,” *Journal of Bussiness Reasearch*, 61(1).

Kotler, P. dan Keller, K. L. 2016, *Marketing Management*. 15 ed. London: Pearson Education.

Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A. dan Germas, A. 2013, “Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rsud Cibinong,” *Forum Ilmiah*, 10(1), hal. 64–74. Tersedia pada: <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/824>.

Lilis, D. N. 2019, “Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Bidan Kungkai,” 1(1), hal. 13–19. Tersedia pada: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhsr/article/view/1761/1172>.

Lupriyadi, R. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Masturoh, I. dan Anggita, N. 2019, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Meilia, R. E. 2021, “Hubungan Kelulusan Akreditasi Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tamansari Provinsi DKI Jakarta,” *Edu Dharma Journal : Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 5(1), hal. 42–50.
- Mu’ah 2014, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama.
- Muhlisin, A. dan Listiani, I. 2019, “Faktor Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas,” (June), hal. 84–92. doi: 10.32528/psn.v0i0.1734.
- Munawir, I. 2018, “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), hal. 15–22. doi: 10.33221/jikes.v17i3.155.
- Mustari, R. S. 2017, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Sistem Registrasi BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ridwan Meuraksa Jakarta Timur*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanti 2020, *Faktor Pelayanan yang Profesional terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: Kiara Media. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Faktor_Pelayanan_Yang_Profesional_Terhad/geIHEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1.
- Nuralam, I. P. 2017, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Universitas Brawijaya Press. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Etika_Pemasar_dan_Kepuasan_Konsumen_dala/VW-SDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1.
- Nuviana, W., Noor, M. dan Jauchar 2018, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD Puskesmas Lempake,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), hal. 1621–1634. Tersedia pada: [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL_JAMAL-1_\(08-21-18-12-20-56\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL_JAMAL-1_(08-21-18-12-20-56).pdf).
- Ovan dan Saputra, A. 2020, *CAMI : Uji Validitas dan Reliabilitas Berbasis Web*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Pohan, I. S. 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Rikomah, S. E. 2017, *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish. Tersedia pada:
https://www.google.co.id/books/edition/Farmasi_Rumah_Sakit/m8dcDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=jenis+pelayanan+rumah+sakit&pg=PT60&printsec=frontcover.
- Rizal, A. dan Jalpi, A. 2018, “Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin,” *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, hal. 1–6. Tersedia pada: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>.
- RSUD Budhi Asih 2021, *Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih*. Tersedia pada: <http://rsudbudhiasih.jakarta.go.id/sejarah.php>.
- Sagala, S. B. 2016, *Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Non-BPJS Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit PGI Jakarta Periode Januari - Maret 2016*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Setyawan, F. E. B. dan Supriyanto, S. 2020, *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Sihaloho, N. S. R. U. dan Herliana, I. 2017, “Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga,” *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), hal. 239–247.
- Simamora, B. 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sitompul, J. 2012, *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di RS. Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2012*. Universitas Indonesia.
- Sumarwan, U. 2003, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suryati, Widjanarko, B. dan Istiarti, V. T. 2017, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), hal. 1102–1112. Tersedia pada: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/19255>.
- Syapitri, H. *et al.* 2021, “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien TB Paru yang Menjalani Program Pengobatan,” *Jurnal Surya Muda*, 3(1). Tersedia pada:

<http://ojs.stikesmuhkendal.ac.id/index.php/jsm/article/view/78/59>.

- Tan, B. *et al.* 2010, "Assessing the Link Between Service Quality Dimensions and Knowledge Sharing: Student Perspective," *African Journal of Business Management*, 4(6), hal. 1014–1022.
- Tarjo 2019, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*. 3 ed. Yogyakarta: ANDI.
- Triwardani, Y. 2017, *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Pamulang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Unaradjan, D. D. 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Atma Jaya. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=DEugDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teknik+sampling&hl=jv&sa=X&ved=2ahUKEwj6sIKKnoJxAhWsFLcAHb1QCA44FBD0ATABegQIChAC#v=onepage&q&f=true>.
- Wahyudi, S. T. 2017, *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori, dan Penerapan*. Malang: UB Press. Tersedia pada: https://books.google.co.id/books?id=ReRVDwAAQBAJ&pg=PA21&dq=rumus+sampel+proporsional&hl=jv&sa=X&ved=2ahUKEwiR-_mKgfbwAhVl7HMBHYjPB84Q6AEwAHoEACAcQA#v=onepage&q&f=false.
- Wanarto, G. B. 2013, *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan oleh Pelanggan*. Diedit oleh H. S. W. Nugroho. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes). Tersedia pada: <http://digilib.poltekkesdepkes-sby.ac.id/public/POLTEKKESBY-Books-439-POLTEKKESBYBooks439BUKUGUNTUR.pdf>.
- Wibowo, A. 2014, *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wu, C. 2011, "The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty," *African Journal of Business Management*, 5(12), hal. 4873–4882. doi: 10.5897/AJBM10.1347.
- Yusuf, M. dan Daris, L. 2019, *Analisis Data Penelitian: Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*. Bogor: IPB Press Printing. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=qrkREAAAQBAJ&pg=PA50&dq=vali>

ditas+adalah&hl=jv&sa=X&ved=2ahUKEwj3qenxjpDwAhUFOisKHd7CD
o0Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=validitas adalah&f=true.