

DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti, D. dan Bandur, A. 2018. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SMPSS, dan AMOS*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Tersedia pada: <https://core.ac.uk/download/pdf/187726085.pdf> (Diakses: 26 Agustus 2021)
- Calundu, R. 2018. *Manajemen Kesehatan*, 1 ed. Makasar: CV Sah Media.
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 3(1), 291–300. <https://doi.org/https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- Departemen Kesehatan. 2009. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, dilihat 25 Agustus Oktober 2021, <<http://www.spm.depkes.go.id/index2.php>>
- Fahrozy A. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. 5(1):118-124. Diakses melalui: <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=5828>
- Febriawati, H. dan Yandrizal. 2019. *Manajemen dan Peran Puskesmas sebagai Gatekeeper*. 1 ed. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 3(1), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.v3i1.966>
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: gosyen publishing
- Herman, Sudirman, & Nizmayanun. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Jurnal Kesehatan Masyarakat FKM Untad*, 5(2), 22–35. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/5750>
- Ibrahim, F. A. R. 2017. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dengan Kualitas Pelayanan Poli Penyakit Dalam Di Rsud Kota Depok Tahun 2017.

In *Repository UPNVJ*. UPN Veteran Jakarta.

Kementerian Kesehatan RI. 2013. Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014*.

Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.

Khadijah, S. N. dan Dianasari, I. A. 2018. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik', hal. 220–235.

Kurniawan, A. 2017. 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta', *INFOKES*, 7(1).

Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Presiden Republik Indonesia. 2013. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013.

Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta

Ramadhanty, E. A. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020. *Repository UPNVJ*, 1–9.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Rikomah, S. E. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. 1 ed. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>

Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong

Sary, W. I., Bur, N., & Septiyanti. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs. *Window of Public Health Journal*, 01(05), 446–453. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1504>

Izmi Azizah Zahra, 2022

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS SENTRA MEDIKA CIBINONG PADA ERA NEW NORMAL TAHUN 2021

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- Sinala, S., Salim, H. dan Ardilla, N. R. 2018. 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang', *Media Farmasi*, XIV (1), hal. 45–52.
- Siti, T. 2020. *Hubungan Akses Layanan Kesehatan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien* (Issue Juni) [Univesitas Muhammadiyah Surakarta]. http://eprints.ums.ac.id/85298/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Suharto, S. 2019. *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu dalam Bidang Kesehatan*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Supartiningsih, S. 2017. 'Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), hal. 9–14. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. 2018. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Susila dan Suyanto. 2015. *Metodologi Penelitian Cross Sectional*. Klaten: BOSSSCRIPT
- Taekab, A. H., Suryawati, C. dan Kusumastuti, W. 2019. 'Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7, hal. 31–40.
- Umiyati, H. 2021. Populasi Dan Teknik Sampel (Fenomena Pernikahan Dibawah Umur Masyarakat 5 . 0 Di Kota / Kabupaten X). *Researchgate*, June, 0–25. <https://www.researchgate.net/profile/Hisam-Ahyani>
- Wanarto, G. B 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*, 1 ed. Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
- Yusup, F. 2018. “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,” *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), hal. 17–23. doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100
- Zebua, M. 2018. *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*, 1 ed. Yogyakarta: Deepublish Publisher