

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, E. E., Meilani, N., Subhan, M., & Rahmat. 2021, 'Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu.' *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(2), 99–108.
- Andriane, M., & Susmaneli, H. 2018. 'Hubungan Kualitas Pelayanan kepada Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 4(3), 95–101.
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. 2013. *Buku Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. 53(9), 1689–1699.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chowdhary, N., & Saraswat, B. 2007. 'Prioritizing Service Quality Dimensions'. *Journal of Service Theory and Practice*, 17(5), 493-509.
- Commitee on Economic Sosial and Cultural Rights. *OHCHR and The Right to Health*. United Nations Human Rights. Terdapat pada: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/ESCR/Pages/Health.aspx>. (Diakses: 27 Oktober 2021).
- Darmawan, E. S., & Sjaaf, A. C. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat: Teori dan Praktik* (1st ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Soppeng. 2021. *Poli Umum*. UPTD Puskesmas Takalala. Terdapat pada: <https://pkm-takalala.soppengkab.go.id/poli-umum/>. (Diakses: 24 Oktober 2021).
- Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. 2018. *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kota Tangerang Selatan Tahun 2018*. Terdapat pada <https://e-org.tangerangselatankota.go.id/manage/media/pdf/SurveiKepuasan2018.pdf>. (Diakses: 20 Oktober 2021).
- Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. 2020. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) tahun 2020*. Terdapat pada <https://dinkes.tangerangselatankota.go.id/uploads/lkip/10.pdf>. (Diakses: 20 Oktober 202).
- Dinata, A. 2018. 'Pendampingan Penyusunan DRD Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam.' *Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–5.

- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. 2020. 'Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja'. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32.
- Firmansyah, A. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. 2019. 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh'. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2), 11–21.
- Haerudin, Alwi, K., & Syamsuddin, U. 2021. 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar'. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 4(3), 282–288.
- Halimatusa'diah. 2015. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bhakti Husada Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Harnoto. 2014. 'Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan'. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 36(21).
- Iman, A. T., & Lena, D. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance* (Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Ed.)). Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Kesehatan.
- Jahirin, & Nurjanah, R. 2017. 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit (Quality Relationship of Nursing Service with Patient Satisfaction in Inpatient Room General Hospital)'. *Healthy Journal 2017, Prodi Ilmu Keperawatan, FIKES-UNIBBA, Bandung*, V(2), 17–24.
- Kementerian Kesehatan RI. 2018. *Pedoman Spesifikasi Alat Kesehatan*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI. 2019. *Laporan Riset Fasilitas Kesehatan 2019*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.

- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2010. *Principles of Marketing* (13th Ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Martin, L. L., & Kettner, P. M. 2010. *Measuring the Performance Of Human Service Programs* (Second Edi). Sage Publications, Inc.
- Maslina. 2011. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS Zahirah Jakarta*. Skripsi. Jakarta:FKMUI.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas*. 1–10.
[http://kesga.kemkes.go.id/images/pedoman/PMK_No._44_ttg_Pedoman_Manajemen_Puskesmas_\(1\).pdf](http://kesga.kemkes.go.id/images/pedoman/PMK_No._44_ttg_Pedoman_Manajemen_Puskesmas_(1).pdf)
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. 2010. *Consumer Behavior (Building Marketing Strategy)*. New York: MCGraw-Hill Education.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. 2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (T. Lestari (Ed.)). Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Nariwayati, U. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Ningsih, N. A., Hasmah, & Bhebhe, A. V. 2021. ‘Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar’. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 5(2), 71–80.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraeni, B. S. 2014. ‘Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Wisatawan Museum Ranggawarsita Semarang’. *Jurnal Bisnis Strategi*, 23(1), 1–20. Terdapat pada: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jbs/article/viewFile/14113/10711>. (Diakses: 13 Oktober 2021).
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik. Keperawatan*

- Profesional* (3 rd ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan)* (P. Widyastuti (Ed.)). Jakarta: EGC.
- Prasetijo, R., & Ihalauw, J. J. O. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. 2020. 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada'. *Edu Masda Journal*, 4(2), 167.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. 2020. 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019'. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. 2019. 'Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina'. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16.
- Ratminto, Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Reskyanti, S., Suhadi, & Azinuddin, A. 2020. 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 2020'. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 1(1), 35.
- Riani, R. F. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Satrianegara, M. F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Setiawan, S. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa* (P. Komalasari(Ed.)). PT Penerbit IPB Press.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solomon, & R, M. 2009. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being* (8th edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sriyanti, C. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Pusat Pendidikan SDM Kesehatan. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

- Sudarti, K., & Atika, I. 2012. 'Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra dan Service Recovery'. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 19(1), 93–109.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RS MH. Thamarin Salemba Tahun 2010*. FKMUI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction (I)*. Yogyakarta: ANDI.
- Trimuthy, I. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2009. 7–10.
- WHO. 2017. *Human Rights and Health*. Key Facts. Tersedia pada: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>. (Diakses: 18 Oktober 2021).
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano)* (B. Sarwiji (Ed.); Edisi Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. 2012. *Service Marketing: Intergating Customer Focus Across The Firm* (Second Eru). MCGraw-Hill Education.
- Yani, R. W. E., Kiswaluyo, Handayani, A. T. W., Hadnyanawati, H., Dwiatmoko, S., & Afida, E. A. 2021. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. UPT Penerbitan Universitas Jember.