

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrams, K., Balan Cohen, A., Durbha, P. 2018, 'Growth in outpatient care The role of quality and value incentives A report by the Deloitte Center for Health Solutions', p. 22.
- Adiputra, P. A. T. 2020, 'Dampak Pandemi COVID-19 pada Pelayanan Pasien Kanker di Rumah Sakit Tersier di Indonesia: Serial Kasus', *JBN (Jurnal Bedah Nasional)*, 4(1), p. 29. doi: 10.24843/jbn.2020.v04.is01.p07.
- Agustina, S. 2019, 'Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan', *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(3), pp. 274–285.
- Ahdiah Primanita 2011, 'Hubungan Antara Persepsi Tentang Sakit Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang', pp. 9–21.
- Alamsyah 2017, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*, Universitas Hasanuddin.
- Alsubaie, M. A. dkk. 2016, 'Socioeconomic factors affecting patients' utilization of primary care services at a Tertiary Teaching Hospital in Riyadh, Saudi Arabia', *Journal of Family and Community Medicine*, 23(1), p. 6.
- Amiruddin, E. 2017, 'Pengaruh Perilaku Pasien Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Baubau Sulawesi Tenggara', *Jurnal Pasca Universitas Hasanuddin*.
- Anggraheni, N. V. 2012, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali', *Skripsi*, pp. 1–18.
- Anggraeni, R. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anjaryani 2009, 'Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang'.
- Annisya, P. 2019, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019'.

- Anwar, Awaliya A., Suci Rahmadani, Mega Marindrawati Rochka 2019, *Clinical Autonomy dan Kepuasan Kerja Dokter Era JKN*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Ariga, R. A. 2020, *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Basith, Z. A. 2019, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gayamsari Kota Semarang Di Puskesmas Gayamsari Kota Semarang'.
- BPS 2018, 'Profil Statistik Kesehatan 2018'.
- Dever, A. 1984, *Epidemiology In Health Services Management*. Gaithersburg: Aspen Publishers.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat 2017, 'Profil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2017', p. 236.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat 2018, 'Profil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2018', p. 257.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat 2019, 'Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2019', 53(9), pp. 1689–1699.
- Ditasari dkk. 2019, 'Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pelayanan Pada Pasien One Day Care Di Rumah Sakit Panti Waluya Semarang', *Nursing News*, 2(3), pp. 21–33.
- Erdiwan, Sinaga, Jon Piter and Sinambela, M. 2020, 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Simeulue Tahun 2018', *Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 42–48.
- Fajri, R. 2018, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan RS Anna Kota Bekasi)', *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, p. 121.
- Fatimah, S.& Indrawati, F. 2019, 'Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas', *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), pp. 84–94.
- Fatmawati, T. 2016, 'Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), pp. 150–156. doi: 10.18196/jmmr.5120.

- Fauzi, A. & R. H. N. 2020, *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Firmansyah, A. 2018, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fitrah & Luthfiyah 2017, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: Jejak.
- Fitri, A. & Ainy, A. 2016, 'Correlatioon Between Service Quality And Patient Loyalty at Outpatient Departement In Speciality Eye Hospital Of South Sumatra Province', 7, pp. 22–31.
- Gubenu Jawa Barat 2019, 'Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 561/Kep.983-Yanbangsos/2019 tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota Di Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020'.
- Hariyanti dkk. 2020, *Mengenal Stroke Dengan Cepat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasanah, R. 2019, 'Asumsi Masyarakat Mengenai Keselamatan Pasien Pada Masa Covid-19 di Rumah Sakit', pp. 1–10.
- Hidana, R., Shaputra, R., Maryati, H. 2018, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2018', *Promotor*, 1(2), pp. 105–115.
- Irmawati 2014, *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit*.
- Irwan 2018, *Etika Dan Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Jalem, S. R. 2020, 'Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Department of a General Hospital in Mexico - A Questionnaire Based Study', *International Journal of Health Sciences and Research*, 10(2), pp. 201–207.
- Jalilah, N. H. & Prapitasati, R. 2020, *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Kartika, I. R., Hariyati, R. T. S., Nelwati 2018, 'Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan', *NERS: Jurnal Keperawatan*, 14(2), pp. 46–54.
- Kasuba, R. S., Musiana, Kurniawan, D. 2018, 'Faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas perawatan sulamadaha kota ternate barat tahun 2018', *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, pp. 17–22.

- Kemenkes 2019, 'Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Tahun Anggaran 2019'.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2020, *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI Badan Penelitian dan Pengembangan 2018, 'Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018', *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, pp. 1–100.
- 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). doi: 10.32424/jeba.v21i4.1538.
- Kusumawati, R. A. 2012, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Motivasi Kunjungan Rawat Jalan Pasien Anggota TNI AL dan Keluarganya Di Rumah Sakit TNI AL DR. Mintohardjo Tahun 2012'.
- Maghfirah, N. 2017, *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Rencana Pemanfaatan Pelayanan Persalinan Oleh Pasien Antenatal Care Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Tahun 2017*, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah.
- Mamik 2014, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama.
- Mamik 2014, *Metode Penelitian Kesehatan*. Sidoarjo: Zifatama.
- Masita A., Yuniar N., Lisnawaty L. 2016, 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 1(3), p. 183869.
- Morissan 2017, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mu'ah & Masram 2014, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama.
- Muhlisin, A. & Listiani, I. 2019, 'Faktor Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas', (June), pp. 84–92. doi: 10.32528/psn.v0i0.1734.
- Mustofa dkk. 2020, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.

- Napitupulu dkk. 2020, *Menulis Artikel Ilmiah untuk Publikasi*. Medan: Kita Menulis.
- Napitupulu, I. K. 2020, 'Hubungan Antara Jarak Tempuh dan Penilaian Kesehatan dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas', pp. 1221–1227.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2015, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noveria, M. 2016, *Kedaulatan Indonesia di Wilayah Perbatasan: Perspektif Multidimensi*. Jakarta: Pustaka Obor.
- Noviana Sampeluna, Balqis, A. H. 2013, 'Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja', *Jurnal AKK*, 2(3), pp. 1–7.
- Nugraheni dkk. 2018, *Kesehatan Masyarakat dalam Determinan Sosial Budaya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nugroho, E. 2018 *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press.
- Orbell, S. 2013 *Encyclopedia of Behavioral Medicine, Encyclopedia of Behavioral Medicine*. doi: 10.1007/978-1-4419-1005-9.
- Pakpahan, M. 2020 *Keperawatan Komunitas*. Medan: Yuk Menulis.
- Rahab, R. & Nawarini, A. T. 2012, 'Peningkatan Citra Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa', *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 5(1), pp. 31–44. doi: 10.20473/jmtt.v5i1.2449.
- Rahmawati, R. D. & Iljanto, S. 2017, 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kunjungan Rawat Jalan di RS Ananda Bekasi Tahun 2017'.
- Rifa'i & Fadhli 2013, *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rikomah, E. S. 2017, *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanto, S. & A. A. 2020, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- RSUD dr H Soemarno Sosroatmodjo 2012, 'Warta RSUD No. 11 Tahun VI'.

Rumah Sakit Anna 2019, 'Profil Rumah Sakit Anna'.

Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., Kandou, G. D. 2015, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado', *Jikmu Suplemen*, 05(1), pp. 88–100.

Russo, J. E. 2014, 'Decision Making'. doi: 10.1057/9781137294678.0160.

Saputri, N. S. dkk. 2020, 'Dampak Pandemi Covid-19 Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia): Pada Layanan Gizi Dan Studi Kasus Di Lima Wilayah Di Indonesia', *Smeru*, 5(5), pp. 1–8.

Satrianegara, M. F., Surahmawati, Asriani 2016, 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan pada pasien TB paru di RSUD Labuang Baji Makassar', *Public Helath Science Journal*, 8(1), pp. 49–59.

Setyawan, E. B. & S. S. 2019, *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama.

Setyawan, S. S. 2019, *Pendekatan Pelayanan Kesehatan Dokter Keluarga (Pendekatan Holistik Komprehensif)*. Sidoarjo: Zifatama.

Siyoto, S. & Sodik, M. A. 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publisihing.

Sriyono 2015, 'Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pemahaman Masyarakat Tentang Ikan Berformalin Terhadap Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Faktor Exacta*, 8(1), pp. 79–91.

Sudirman 2016 *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Leutikaprio.

Susanti, N. & Mitra, M. 2011, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Lansia', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 1(3), pp. 155–162. doi: 10.25311/keskom.vol1.iss3.20.

Swajarjana, K. I. 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tarjo 2019, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Yogyakarta: Deepublish.

Undang - Undang 2009, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit'.

Wahyuni, N. S. 2012, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012', pp. 1–146.

**Ayu Mutiara Rani, 2021**

**DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMANFAATKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ANNA KOTA BEKASI TAHUN 2020**

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]

WHO 2013, 'Medicines and health products'. World Health Organization.

WHO 2018, 'Hospitals'. World Health Organization.

Widiyanto, M. A. 2013, *Statistika Terapan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Zebua, M. 2012, *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.