

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M. 2018, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU'.
- Andriani, A.- 2017, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi', *Jurnal Endurance*, 2(1), p. 45. doi: 10.22216/jen.v2i1.461.
- Azwar, A. dkk 2003, *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. 1996, *Reliabilitas dan Validitas. Edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, J. G. 2003, *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Budiastuti 2002, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Burhanuddin, N., Masyarakat, F. K. and Indonesia, U. M. 2016, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa Relationship between Health Service Quality and Patients ' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa', 12(1), pp. 41–46.
- Butar-butur, J. *et al.* 2016, 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah', 6(1), pp. 51–64.
- Cahyaningrum, I. 2012, 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta Pkms (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) Di Rsud Kota Surakarta'.
- Dinkes Kab.Bogor (2019) 'Profil Kesehatan Kabupaten Bogor'.
- Faisal, F., Pangemanan, J. and Engkeng, S. 2013, 'Hubungan antara Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. DR. Kandou Kota Manado', *J Kesehatan Masy Univ Sam Ratulangi*.
- Gronroos, C. 1990, *Service Management And Marketing: Managing The Moment Of Truth In Service Competition*. Singapore: Maxwell MacMillan.

Ersarani Aldrina Ramadhanty, 2021

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI KIA DI PUSKESMAS GUNUNG SINDUR 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]

- Haryanti 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Helmawati, T. and Handayani, S. D. 2014, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta'.
- Hermanto D., et al 2012, 'Persepsi Mutu Layanan dalam Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur', *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*.
- Jacobalis, S. 1995, *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJA.
- Jasfar, F. 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Juwita, G. S. et al. 2017, 'Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia , Vol . 4 No . 2 , Agustus 2017 Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia , Vol . 4 No . 2 , Agustus 2017', 4(2), pp. 49–56.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2015, *Buku Ajar Kesehatan Ibu dan Anak, Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kementerian Kesehatan RI 2004, 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit'.
- Kementerian Kesehatan RI 2019, 'Profil Kesehatan Indonesia'.
- Kotler, P. and Armstrong, G. 2014, *Prinsip - Prinsip Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K. L. 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Kurnia, S. et al. 2017, 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta', 11(2).
- Lemeshow 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: UGM.
- Lovelock, C. and Wright, L. 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lukman, S. ,1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Lupiyoadi, R. and Hamdani, A. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, F. 2004, *Survei Diagnosis Organisasi: Konsep Dan Aplikasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moenir, A. S. 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia edisi 1*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, A. A. G. 2004, *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mutiawati, C. *et al.* 2014, 'Gambaran Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Puskesmas Tuminting Kota Manado'.
- Nasution, M. N. 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir, M. 2003, *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo. 2013, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta Pusat: Rineka Cipta.
- Nurba 2012, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan', *Eksis*, 8(2), pp. 2289–2308.
- PAHO/WHO 2016, *Health Equity - PAHO/WHO | Pan American Health Organization*. Available at: <https://www.paho.org/en/topics/health-equity> (Accessed: 23 October 2020).
- Putri, D. 2010, 'Faktor-Faktor Maternal yang Mempengaruhi Kejadian BBLR di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya'.
- Ridha Aulia, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, I. H. 2017, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin', *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi*, II(1), pp. 95–100.
- Setiyawai, A. 2009, 'Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang'.
- Simamora, H. 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi 1*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sudiby, A. R. 2014, 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014', *Skripsi*.

- Sulistyo, P. B. 2016, 'Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten'.
- Sumantri, A. 2011, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kencana.
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto and Ernawaty 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Tamburlini, G. *et al.* 2013, 'Improving the Quality of Maternal and Neonatal Care: The Role of Standard Based Participatory Assessments', *PLoS ONE*, 8(10). doi: 10.1371/journal.pone.0078282.
- Tjiptono, F. 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andy Offset.
- UPN Veteran Jakarta 2011, *Kode Etik Penelitian*. Available at: www.upnvj.ac.id, (Accessed: 9 November 2020).
- Wijono, D. 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wusko, A. 2014, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Bagil Kabupaten Pasuruan', *J Sketsa Bisnis*.