

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah D., 2011, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta
- Alwi A. 2011. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar. *Jurnal MKMI*. Vol 7 No. 1. April 2011. hal 141-149.
- Amalia P. 2015. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kaltim. Skripsi. Universitas Andalas.
- Anggraini D. 2008. Perbandingan Kepuasan Gakin dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Budhi Asih. Skripsi Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Bata YW. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Bustami B. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Cronin Jr J. Taylor SA. 1994. SERPERF Versus SERVQUAL : reconciling Performance based and Prception Minuas Expectations Measuremnt of Service Quality. *Journal of Marketing*. 58. 125–131.
- Daulay, M.A., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan agustus 2015, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 3(2), 19–23.

- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121.
- Firdaus FF. dan Dewi A. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Ghazali I. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi keempat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gultom JR. 2008. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta.
- Hartono SP. 2010. Statistik Kesehatan. Rajawali Pers. Jakarta 28
- Hidayat AA. 2010. Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif. Heath Books. Jakarta.
- Heryanadi, C., Hardian, E. S., & Adriansyah, R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi RS TNI AU Dr. M. Salamun. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706–1717.
- Ida A. (2014). Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Skripsi. Universitas Udayana. Denpasar.
- Irawan H, 2003, *Indonesia Customer Satisfaction-Frontier Marketing and Research Consultan*, Elex Media Komputindo, Jakarta
- Irnawati, N. D. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUPN DR Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta. *Social Clinical Pharmacy*, 4(2), 45–53.
- Juwita, D. A., Helmi, A., & Jaka, P. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1), 32–40.
- Keputusan Menteri PAN No 2 Tahun 2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kemenpan RI. Jakarta.

- Kotler Philip., & Keller, Kevin Lane., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Krisnawati T. Utami NW. dan Lastri. 2017. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. *Jurnal Keperawatan*. Vol 2 No. 2.
- Muninjaya Gde, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran: EGC, Jakarta.
- Murti B. 2006. Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Murtiana E. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo. Kendari.
- Nofianti. 2016. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Pelayanan Rawat Inap yang Ideal. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Nopia W. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah. Yogyakarta.
- Notoatmodjo S. 2012. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo S. 2014. Metode Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Oktasari P., 2016, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wirobrajan Dan Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual,
- Parasuraman A. Zeithaml VA. And Berry LL. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49. Fall. 41–50.
- Parasuraman A. Zeithaml VA. and Berry LL. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. No.1.12-40

- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 262/Menkes/Per/VII/1979. Standar Ketenagaan di Rumah Sakit Pemerintah. Kemenkes. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Kemenkes RI. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014. Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Kemenkes RI. Jakarta.
- Pohan SI. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta.
- Primatika. A.S.,2015, Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Wonogiri
- RSUD dr. Soediran M.S. 2020. Profil RSUD dr. Soediran M.S Tahun 2020. Wonogiri.
- Rangkuti, dan Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sa'diyah H.H., 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsari Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual, *Skripsi*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Simanjuntak, R. L. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Pada Tahun 2019. In *Skripsi*. Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta.

- Wijono D., 2008, *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*, CV Duta Prima Airlangga, Surabaya.
- Wijono, Djoko, 2008, *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*, Cv. Duta Prima Airlangga, Surabaya
- Wulandari A. Adenan A. dan Musafaah M. 2016. Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 3(2).
- Yohana A. 2009. Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JIKS)*, 1(20), 174–178.
- Zahrotul NA. 2008. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit TK. IV dr. M. Yasin Watampone. Skripsi. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Zeithmal, Valerie A and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Singapore. Mc Graw-Hill Companies Inc, 3-287