

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Pusat Statistik. *Statistik Penduduk Lanjut Usia*. Badan Pusat Statistik RI (BPS RI, 2019).
2. Kemenkes RI. *Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS)*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (2018). doi:10.1088/1751-8113/44/8/085201.
3. Kementerian Kesehatan RI. *Pedoman Untuk Puskesmas Dalam Pemberdayaan Lanjut Usia*. Direktorat Kesehatan Keluarga (Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, 2019).
4. Dinas Kesehatan Kota Jambi. *Profil Kesehatan Kota Jambi*. (Dinkes Kota Jambi, 2019).
5. Dinas Kesehatan Kota Jambi. *Data Kunjungan Lansia di Puskesmas*. (Dinkes Kota Jambi, 2019).
6. Khozin, M. & Mutmainah, N. F. Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *J. Manaj. Pelayanan Publik* **1**, 143 (2019).
7. Rachmawati, A., Hang, U., Surabaya, T. & Umiyati, S. Proses Improvement Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) Di Puskesmas Klampis Ngasem Kota Surabaya. *J. Apl. Adm.* **22**, 1–9 (2019).
8. Budi, B. S. *et al.* Posyandu Lansia Terhadap Status Kesehatan. 1–11 (2020).
9. Fahrepi, R., Rate, S. & Hadi, A. J. Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar The Relation Of Home Care Service Quality And Family ' s Patient Satisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City. *Promot. J. Kesehat. Masy.* **9**, 122–128 (2019).
10. Hafizah, I. *et al.* Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Di Uptd Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh. *Idea Nurs. J.* **4**, 7–16 (2013).
11. Widayanti, L. P., Lusiana, N. & Kusumawati, E. Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel's Clinic. *J. Heal. Sci. Prev.* **2**, 22–26 (2018).
12. Saraisang, C. M., Kumaat, L. T. & Katuuk, M. E. Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal Ii Kota Manado. *J. Keperawatan* **6**, (2018).
13. Muhammad, L., Husen, S., Imran, H. L. D., Wiguna, R. I. & Suhamdani, H. Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Posyandu Lansia Desa Bagu Wilayah Kerja Puskesmas Bagu. *J. Kesehat. Qamarul HUda* **7**, 14–18 (2019).
14. Sayati, D. Analisis Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Posbindu PTM dan Posyandu Lansia. *J. Kesehat. Masy.* **5**, 27–36 (2020).
15. Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. (PT Rhineka Cipta, 2002).

16. Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. vol. 23 (2019).
17. Ilmiah, A., Purwanti, S. R. I., Masyarakat, F. K. & Semarang, U. M. Mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. (2018).
18. Pohan, S. I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. (EGC, 2007).
19. Ramponi, F. Tingkat Kepuasan Pelanggan. *J. Chem. Inf. Model.* **53**, 1689–1699 (2013).
20. Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh, S. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. *J. Manaj. Pelayanan Kesehat.* **4**, 177–184 (2006).
21. Simamora, B. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. (PT Gramedia Pustaka Utama, 2003).
22. Irawan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (PT Alex Media Komputind, 2004).
23. Muninjaya, A. A. *Manajemen Kesehatan*. (EGC, 2002).
24. Nurfaizah, L. & Rosyidah, D. Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. *Kemas* (1980).
25. Satrianegara, M. F. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. (Salemba Medika, 2014).
26. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1965 Tentang Lansia*. (1965).
27. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Lansia*. (1998).
28. Mujahidullah, K. *Keperawatan Geriatrik Merawat Lansia Dengan Cinta dan Kasih Sayang*. (Pustaka Belajar, 2012).
29. Tjiptono, F. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (CV Andi Offset, 2012).
30. Porwani, S. & Septiyani, D. hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran pada UPTD puskesmas sosol palembang. *J Chem Inf Model* **53**, 1689–1699 (2019).
31. Wijono, D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. (Airlangga University Press, 2000).
32. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan L. I. B. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (Free Press, 1990).
33. *Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas*. (2019).
34. Henry Addo. Correlates of domestic waste management and related health outcomes in Syunani, Ghana. *Biomed. Cent. public Heal.* (2014).
35. Hashem, T. Patient Satisfaction Evaluation on Hospitals; Comparison Study Between Accredited and Non Accredited Hospitals in Jordan. **11**, 298–314 (2015).
36. Bulletin, L. M.-B. M. & 2001, undefined. The global epidemiology of HIV/AIDS. *academic.oup.com*.
37. Gusnawan, F., Haryadi & Eman, S. Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang

dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *J. Ekon. Bisnis dan Akunt.* **21**, 1–8 (2019).

38. Notoatmodjo, S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. (Rineka Cipta, 2007).
39. Riyanto, A. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. (Nuha Medika, 2011).
40. Badan Pusat Statistik Kota Jambi. *Data Lansia Kota Jambi*. (BPS Kota Jambi, 2019).
41. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Alfabeta, 2018).
42. Imron, M. dan M. A. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*. (Sagung Seto, 2010).
43. Najmah. *Manajemen dan Analisis Data Kesehatan*. (Nusa Medika, 2011).
44. Wahyuni, D. & Sofiana, L. Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tepus I. **X**, 27–35 (2015).
45. Supartiningsih, S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J. Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit* **10.18196/jmmr.2016** **6**, 9–15 (2017).
46. W.J. Habitie, T., Rattu, A. J. . & Pasiak, T. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandau Manado. *Jikmu* **5**, 302–310 (2015).
47. Kualitas, H. *et al.* Jakk - uho. **1**, 52–60 (2020).
48. Studi, P. *et al.* Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang. 80–85 (2020).
49. Wildani, H., Badiran, M. & Hadi, A. J. SUMATERA UTARA Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. **1**, 7–21 (2020).
50. Trimurthy, I. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat* vol. 14 (Universitas Diponegoro Semarang, 2018).
51. Anwary, A. Z. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Din. Kesehat. J. Kebidanan Dan Keperawatan* **11**, 397–409 (2020).
52. Kaseger, H. *et al.* Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal.Uimedan.Ac.Id* **3**, 23–33 (2021).
53. Rahmawati, N. Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.5 No.1 (2016). *Calyptra* **2**, 1–12 (2014).