

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
2. Kemenkes RI. Riset Kesehatan Dasar. (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).
3. Utami, L. F. & Ginting, L. Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *Koloni* 1, 333–339 (2022).
4. Librianty, N. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2019. *J. Ners* 3, 103–110 (2019).
5. Supartiningsih, S. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *J. medicoeticolegal dan Manaj. rumah sakit* 6, 9–15 (2017).
6. UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
7. Andrianti, A. Pengukuran Kualitas Aplikasi Rekap Indikator Mutu Harian RS Bhayangkara Jambi Menggunakan Metode McCall. *J. Ilm. Media Sisfo* 14, 24–34 (2020).
8. Departemen Kesehatan RI. Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. (2004).
9. Nugrahaeni, A. Pengantar Ilmu Kebidanan dan Standar Profesi Kebidanan. (Anak Hebat Indonesia, 2018).
10. Arista, A. Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. (Deepublish, 2018).
11. Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya . (Grava Media, 2011).
12. Alawiyah, T. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond Di Kota Samarinda. *Adm. bisnis* 6, (2018).
13. Notoatmodjo, S. Pendidikan dan perilaku kesehatan. (Rineka Cipta, 2012).
14. Departemen Kesehatan RI. (2009).
15. Regional Health Systems Observatory Regional Health Systems Observatory & Emro. Health Service Delivery. (2014).
16. Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal .
17. Tanama, M. D. Malapraktik. (PT Bhuana Ilmu Populer, 2011).
18. Undang - Undang Nomor 38 Tahun 2014.
19. Asmadi. Konsep Dasar Keperawatan . (2008).
20. IAI. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia. (Pengurus Pusat Ikatanan Apoteker Indonesia., 2011).
21. Peraturan Menteri Kesehatan No. 889 Tahun 2011.
22. Syafrudin. Ilmu Kesehatan Masyarakat. (Trans Info Media, 2015).
23. Einurkhayatun, B., Suryoputro, A. & Fatmasari, E. Y. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *J. Kesehat. Masy.* 5, 33–42 (2017).
24. n.p. Citra Merek (Brand Image) Dan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan

- Kesehatan. (Feniks Muda Sejahtera., 2022).
25. Mariyanti, S. Citrawati, A (2011). Burnout Pada Perawat yang Bertugas di Ruang Rawat Inap dan Rawat Jalan RSAB Harapan Kita. *Jurnal Psikologi*, Volume 9, No.2 .
 26. Haliman. Alif, & A. W. Cerdas Memilih Rumah Sakit. (CV. Andi Offset, 2012).
 27. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 .
 28. Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Cet. Ketiga (Jawa Timur: Banyumedia Publishing, 2007).
 29. Kotler, Philip & Kevin Lanne Keller. Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1 & 2. (PT Indeks).
 30. Richard F. Gerson. Tingkat Kepuasan Pelanggan, Terj. Widyaningrum. (PPM, 2002).
 31. Lovelock, C. & Wirtz, J. Services Marketing: People, Technology, Strategy. Prentice Hall, New Jersey. (2007).
 32. Mowen, J. C. & Michael Minor. Perilaku Konsumen (Jilid 1) Edisi Kelima. (Erlangga, 2001).
 33. Kurniawan, V. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Butik Gallery Alena Di Lumajang. (2021).
 34. Mumu, L. J. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JKMU* 5, (2015).
 35. Sarno, S. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Getasan Kabupaten Semarang. *J. Visi Manaj.* 8, 88–96 (2022).
 36. Dr. Aprihatiningrum Hidayati, M. M., Sifat, W. O., Dr. Ali Maddinsyah, M. M., Denok Sunarsi, S. P. M. M. C. H. & Jasmani, S. E. M. M. Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik. (Cipta Media Nusantara (CMN), 2021).
 37. Indrasari, M. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. (Unitomo Press, 2019).
 38. Hasyim Rahmadi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019).
 39. Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
 40. Purnamasari, W. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar. Skripsi Dep. Adm. dan Kebijak. Kesehatan, Fak. Kesehat. Masy. Univ. Hasanudin Makassar (2020).
 41. Aditama, T. Y. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. (UI Press, 2014).
 42. Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
 43. UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN.
 44. Kusumastuti, A. dan A. M. K., Andi & Khoiron, A. M. Metode Penelitian Kualitatif. (Lembaga Pendidikan Soekarno Pressindo, 2019).

45. Roflin, E. & Liberty, I. A. Metode Menghitung Besar Sampel pada Penelitian Kesehatan. (Penerbit NEM, 2022).
46. Notoatmodjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. (Rineka Cipta, 2005).
47. Arikunto, S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. (Rineka Cipta , 2010).
48. Sugiyono, P. D. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. (Penerbit Alfabeta, 2013).
49. Yusup, F. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. Tarb. J. Ilm. Kependidikan 7, (2018).
50. V, S. & Wiratna. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. (Pustaka Baru Press, 2015).
51. Hasan, M. I. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. (Penerbit Ghalia Indonesia , 2002).
52. Sahid, R. Tutorial Uji Statistik dengan Software SPSS. (2016).
53. Purwiningsih, S. Kepuasan Pasien Peserta BPJS Tentang Mutu Pelayanan Di Puskesmas Pangi Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong. J. Ilm. Kesmas-IJ 20, 89–96 (2020).
54. Listianti, T. R., Sukarsono, A. & Muflihah, N. Analisa Kualitas Pelayanan Pembayaran Syariah Terhadap Kepuasan Santri Sma Pomosda Menggunakan Metode Service Of Quality. J. Ilmu-Ilmu Tek. 16, (2020).
55. Supandri, O. D. I., Ketaren, O. & Veronika, L. I. A. R. Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. J. Ilm. Simantek 3, (2019).
56. Muharni, S., Zulnandita, P., Aryani, F., Utami, R. & Furi, M. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penggalan Informasi Swamedikasi Oleh Petugas Apotek Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Tahun 2021. J. Ilm. Manuntung 8, 191–200 (2022).
57. Yakin, M. N. F. & Atmardina, Z. Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. Tarumanagara Med. J. 4, 148–154 (2022).
58. Wicaksono, T. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. At-Tadbir J. Ilm. Manaj. 1, (2017).
59. Arnaya, A. A. & Nirvana, I. W. Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. J. Med. Udayana 9, 103–115 (2020).
60. Dewi, R. S. & Efendy, I. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat Ii Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018. Promot. J. Kesehat. Masy. 8, 185–194 (2018).
61. Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L. & Tarigan, F. L. Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. J. Healthc. Technol. Med. 7, 1281–1298 (2022).
62. Setiadi, A. F. P. Perbandingan Antara Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terkait Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

- Islam Assyifa Sukabumi. in Bandung Conference Series: Medical Science vol. 3 159–165 (2023).
63. Laeliah, N. & Subekti, H. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J. Kesehat. Vokasional* 1, 102–112 (2017).
 64. Vigaretha, G. & Handayani, O. W. K. Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *HIGEIA (Journal Public Heal. Res. Dev.* 2, 543–552 (2018).
 65. Ampu, M. N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *J. Ekon. Sos. Hum.* 2, 167–174 (2020).
 66. Rambey, H., Satria, B., Simarmata, M., Parinduri, A. I. & Tarigan, E. A. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *J. Kesmas Dan Gizi* 3, 238–244 (2021).
 67. Kosnan, W. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *J. Ekon. Bisnis, Dan Akunt.* 21, (2020).
 68. Darmawan, D. et al. BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehat. Masy. Indones.* 18, 124–131 (2022).
 69. Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H. & Farrokhi, P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Serv. Res.* 19, 1–7 (2019).
 70. Suyitno, S. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *J. Appl. Bus. Adm.* 2, 129–143 (2018).
 71. Wijayanto, F. M. Perbedaan Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Hidayah Boyolali pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap. (2020).
 72. Putri, A. R., Kusnadi & Sinaga, K. V. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dedy Jaya Brebes. *Politek. Harapan Bersama Tegal* (2019).
 73. Hendra, S. Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta BPJS Mandiri Dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Patimuan. at (2023).
 74. Siregar, N., Hariyanto, T. & Ahmad, Z. S. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Puskesmas Dau Malang. *Nurs. News J. Ilm. Keperawatan* 3, (2018).
 75. Uktutias, S. A. M. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya. *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS. Dr. Soetomo* 4, 14–23 (2018).
 76. Mahmud, A. N. Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice Of Midwifery* 10, 940–954 (2020).