

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., & Oktaviani, N. P. W. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ahmad, L., & Munawir. (2018). *Sistem Informasi Manajemen : Buku Referensi*. Aceh: Penerbit Lembaga KITA.
https://books.google.co.id/books?id=Jr2XDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false
- Alamsyah, R. A., Retnaningtyas, E., & Loura Sari, N. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Professional Health Journal*, 2(2), 101–111.
<https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.133>
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 1(3), 10–20.
<https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Astuti, A., Dewi, R. K., & Azizah, N. (2021). *Mutu Pelayanan Kebidanan: Standar, Indikator dan Penilaian*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/edition/Mutu_Pelayanan_Kebidanan_Standar_Indikat/FiQ5EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_SUATU_PENGANTAR/g9YrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Fibriana, L. P., Siyoto, S., Nuswantari, A. T. R., & Rohana, I. R. (2017). *Promosi Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
https://www.google.co.id/books/edition/Promosi_Kesehatan_dan_Pendidikan_Kesehat/R4ZOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=EVALUASI+MUTU+PELAYANAN+Indikator+yang+digunakan+untuk+menevaluasi+mutu+pelayanan+adalah&pg=PA81&printsec=frontcover
- Ginting, E. I., Sudiro, S., & Moriza, T. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Obgyn RSUD. Dr. RM. Djoelham Kota Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 5(1), 21–31.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1291>
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Hidayat, A. A. (2020). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(1), 16–25. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Ismana, M. F. (2020). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708–715. <https://doi.org/10.38165/jk.v6i2.151>
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: Adanu Abimata. https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dasar_Mutu_Pelayanan_Kesehatan/OXMTEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Dimensi+Mutu+Pelayanan&pg=PA10&printsec=frontcover
- Komar, M., Munawaroh, S., & Isro'in, L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. *Health Sciences Journal*, 4(1), 123. <https://doi.org/10.24269/hsj.v4i1.407>
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management 15th Edition* (United State of America: Pearson Education Limited (ed.)).
- Kurniawan, W., & Agustini, A. (2021). *Metodologi Penelitian kesehatan dan Keperawatan*. Cirebon: Rumah Pustaka.
- Lestari, S. (2019). Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Global*, 2(3), 158–164. <https://doi.org/10.33085/jkg.v2i3.4463>
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Medika.
- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(4), 276. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i4.2240>
- Notoatmodjo. (2014). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan (edisi revisi 2012)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang.

Journal of Healthcare Technology and Medicine, 6(2), 1097.
<https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>

Nursalam. (2012). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Merdeka.

Peraturan Menteri Kesehatan. (2015). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT*.
[http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._75_ttg_Puskesmas.pdf)

Peraturan Menteri Kesehatan. (2023). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2022 TENTANG INDIKATOR NASIONAL MUTU PELAYANAN KESEHATAN*. Jakarta: Kemenkes RI.
https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1666854298_554914.pdf

Pohan, I. (2017). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Retnaningsih, D. (2021). *Keperawatan Paliatif*. Pekalongan: Penerbit NEM.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPERAWATAN_PALIATIF/5GxXEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Sangkot, H. S., Latifah, U., & Suryandari, E. S. D. H. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147.
<https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>

Satrianegara, M. . (2016). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Satrianegara, 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), 49–59. <https://doi.org/10.24252/as.v8i1.2080>

Siregar, A. S. S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan pada Proses Keperawatan. *OSF Preprints.*, 1(1).
<https://doi.org/10.31219/osf.io/dbkmp>

Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, 5(1), 12.
<https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144>

- Sutopo, E., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(01), 159–167. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.451>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Malang: Ahlimedia Press.
- Tambunan, H. N., Yuniarti, C. A., & Mangindara, H. D. (2023). *Dasar-Dasar Kesehatan Masyarakat dan Keselamatan Kerja*. Bandung: Media Sains Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_DASAR_KESEHATAN_MASYARAKAT_DAN_KES/K2-wEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dimensi+mutu+pelayanan+kesehatan++reliabilitas,+daya+tanggap,+jaminan,+empati+dan+bukti+fisik+atau+bukti+langsung&pg=PA60&printsec=frontcover
- Tan, C. N. L., Ojo, A. O., & Cheah, J. H. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 7(4), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23156>
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia. https://www.researchgate.net/publication/364313680_Mutu_Pelayanan_Kesehatan_dan_Kepuasan_Pasien_PENERBIT_TATA_MUTIARA_HIDUP_INDONESIA
- Yani, R. W. E., Handayani, A. T. W., & Kiswaluyo. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Jember: UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Praktek_Kerja_Lapang_Manajemen/A2s8EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Zubaidah, R. (2022). *Buku Etik Profesi dan Administrasi Kesehatan*. Klaten: Penerbit Lakeisha. https://www.google.co.id/books/edition/BUKU_ETIK_PROFESI_DAN_ADMINISTRASI_KESEH/nCVIEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0