

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sayed Mahdi, ALFABETA.
- Adytya, B. (2021). *Persepsi adalah Tindakan Menyusun dan Mengenali, Begini Jenis & Proses Terjadinya*. <https://www.merdeka.com/trending/persepsi-adalah-tindakan-menyusun-dan-mengenali-begini-jenis-amp-proses-terjadinya-klm.html>
- Afifah, K. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Agustin, S. (2022). *Mengenal Puskesmas dan Pelayanan kesehatannya*. <https://www.alodokter.com/jangan-ragu-ke-puskesmas-dan-dapatkan-pelayanan-kesehatan-ini>
- Agustya, F. I., Allan, D., Sakti, K., & Pribadi, F. A. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1), 71–83.
- Alayyannur, P. A. (2019, September). Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Puskesmas. *UNAIR News*. <http://news.unair.ac.id/2019/09/24/kepuasan-masyarakat-terhadap-layanan-puskesmas/>
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02), 2615–8337.
- Amri, A. D., Pratama, R. F., Setiawan, A. A., & Ibnu, M. S. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi dalam Perspektif Islam. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 99–118. <https://doi.org/10.51339/iqtis.v5i1.1015>
- Annur, C. M. (2023). *Jumlah Peserta JKN BPJS Kesehatan Hampir Tembus 250 Juta Orang per Januari 2023*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/24/jumlah-peserta-jkn-bpjs-kesehatan-hampir-tembus-250-juta-orang-per-januari-2023>
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>

- Aprilia, M., Widodo, S., & Budiarto, G. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Talang Jaya Betung Kabupaten Banyuasin. *Sriwijaya University Repository*. <https://repository.unsri.ac.id/44280/>
- Bardani, R. O., & Listiawati, R. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tahtul Yaman Kota Jambi Tahun 2020. *Health Care Media*, 5(1), 1–7. <https://stikeswch-malang.e-journal.id/Health/article/view/144/85>
- Djafar, T., & Lellu, A. (2021). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan Aisyiyah*, 16(2), 167–176. <https://doi.org/10.31101/jkk.927>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *J Excellent Midwifery*, 3(2), 82–90.
- Erpurini, W. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. *Sains Manajemen*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.3330>
- Finaka, A. W. (2022). *Pelayanan Kesehatan yang Ditanggung BPJS*. KOMINFO. <https://indonesiabaik.id/infografis/pelayanan-kesehatan-yang-ditanggung-bpjs>
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 25.
- Hidayat, A. (2018). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis*. Salemba Medika.
- Idris, A. M., Mustakim, M., Fajrini, F., & Latifah, N. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470–479. <https://doi.org/10.33024/jdk.v9i4.3212>
- Imam, A.T. & Suryani, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Jayanti, N. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan terhadap kepuasan Pasien rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–11.

- Jurotulimaniyah, U. H. (2019). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Dungs Madiun Tahun 2019. *Skripsi: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Kesehatan RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual). *Jurnal Manajemen*, 15(1), 76–81.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketing* (15th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, T. T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)*, 6(1), 302–308.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, Vol. 11, N(4), 1–5.
- Marpaung, P. Y. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum dr.Pirngadi Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*.
- Mokoagow, A. (2017). Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Tes HIV dengan Perilaku Tes Hiv Atas Inisiatif Pemberi Layanan Kesehatan dan Konseling (TIPK) di Puskesmas Janti. *Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang*. <https://eprints.umm.ac.id/42118/>
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, Vol.4(No.1), 29–39. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1>.
- Nawawi, H. (2018). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Nisa, K., & Yulianto, M. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK)* ..., 8(1), 55–69. <http://jurnal.akperkridahusada.ac.id/index.php/jpk/article/view/93>
- Notoatmodjo. (2018a). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2018.
- Notoatmodjo, S. (2017). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018b). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permana, M. A. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Ke Puskesmas Kota Medan*. 1–54. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/10346>
- Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- Pramana, & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41.
- Pratama, F. I. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari Tahun 2013. *Skripsi*, 1–47.
- Prawoto, N. (2022). BPJS Kesehatan. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. [https://lpksdm.umy.ac.id/bpjs-kesehatan/#:~:text=Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap,sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan](https://lpksdm.umy.ac.id/bpjs-kesehatan/#:~:text=Peserta%20BPJS%20Kesehatan%20adalah%20setiap,sesuai%20ketentuan%20peraturan%20perundang-undangan).
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Rahmayanti, Nadia, S., & Tri, A. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol.6(No.1), 61–65. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Sari, F. P. (2018). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2018. *STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun*. [http://repository.stikes-bhm.ac.id/328/1/SKRIPSI FEBRI PERMATASARI NIM 201403063.pdf](http://repository.stikes-bhm.ac.id/328/1/SKRIPSI%20FEBRI%20PERMATASARI%20NIM%20201403063.pdf)

- Saryono. (2017). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sofiatun, N. L. (2022). Perbedaan Laki-laki dan Perempuan ketika Sakit. *Kompas.Com*.
https://www.kompasiana.com/nur_laila_sofiatun/61fea1a487000033a1442134/sakit-datang-berobat-masih-pikir-panjang
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfa Beta.
- Sunaryo. (2017). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Suyanto & Salamah, U. (2017). *Riset Kebidanan Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Tambunan, R. (2023). *Perbedaan BPJS Mandiri dan Pemerintah: Kamu Termasuk yang Mana?* <https://flip.id/blog/perbedaan-bpjs-mandiri-dan-pemerintah>
- Tiyasari, I. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kelompok Risiko HIV/AIDS di Desa Tlogomulyo Kecamatan Gubug Kabupaten Grobogan. *Repository Universitas Muhammadiyah Semarang*. <http://repository.unimus.ac.id/2643/>
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winaka, H. A., Salim, M., & Eka, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan (Studi pada Layanan Peserta Mandiri di Wilayah Kantor Cabang Curup). *Student Journal of Business and Management*, 25, 710–736.
- Yusra, Y. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201.
<https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>