

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, D. (2014). *Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau. Naskah Publikasi Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Afriyanti, D., Pangestoeti, W., & Alfiandri. (2014). *Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tanjung Uban Provinsi Kepulauan Riau. Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang*.
- Agusta, I. (2014). *Diskursus Kekuasaan, dan Praktik Kemiskinan di Pedesaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Amir, E. (2015). *Rumah Sakit Swasta vs Rumah Sakit Pemerintah*. Retrieved Mei 1, 2019, from <https://www.kompasiana.com/conamir/5529d0faf17e61272cd623b6/rumah-sakit-swasta-vs-rumah-sakit-pemerintah>
- Anggrayedi, F. (2006). *Studi Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Balita Gizi Buruk di Instalasi Pelayanan Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- An-Nafi', A. F. (2009). *Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien di RSUI Kustati Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. Jurnal Professional FIS UNIVED*, Vol.6 No.1.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto2010 *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta Rineka Cipta
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- David, Hariyanti, E., & Widayanti, E. (2014). *Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 31-35.
- Dewi, S. R., & Adriani, M. (2017). *Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Makanan dengan Sistem Penyelenggaraan Outsourcing dan Swakelola di RS Islam Jemursari Surabaya*.
- Dewie, R. (2015). *BPJS Bergelar Jaminan Sosial Terbesar di Dunia*. Dipetik Mei 2, 2018, dari www.kompasiana.com
- Effendi, S., & Tukiran. (2013). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan teori Jean Watson. *Jurnal Kesehatan Vokasional, Volume 4 Nomor 1*.
- Fitriany, M. S., Farouk, H., & Taqwa, R. (2016). Perilaku Masyarakat dalam Pengelolaan Kesehatan Lingkungan (Studi di Desa Segiguk sebagai Salah Satu Desa Penyangga Kawasan Hutan Suaka Margasatwa Gunung Raya Ogan Komering Ulu Selatan). *Jurnal MIPA UNSRI, Vol.18 No.1*.
- Gianti, N. L. (2004). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Hadijah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 7*.
- Hafizurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. In *Majalah Kedokteran Indonesia* (pp. Volume 54. Nomor 7, 283-288). <https://jurnal.unsrittomohon.ac.id/index.php?...op...>
- Haryanto, A. T. (2012). *Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri)*. Dipetik Mei 1, 2019, dari <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Transformasi/article/.../37/10>
- Health, D. (2014). *Semakin Tua Seseorang Jadi Lebih Gampang Sakit*. Retrieved Desember 28, 2019, from <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-2773970/mengapa-semakin-tua-seseorang-jadi-lebih-gampang-sakit-ini-alasannya>
- Humas. (2016). *Iuran BPJS Kesehatan*. Dipetik Agustus 7, 2019, dari <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13>
- Ismawati, W. (2009). *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Orientasi Komunikasi Dokter*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Izzah, N. N., Sariatmi, A., & Wigati, P. A. (2014). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter pada Unit Rawat Inap di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 2 Nomor 2*.
- Kamil, H. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal, Vol.III No.1*.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I, Edisi ke-11 ed.). Jakarta: PT Indeks Gramedia Grasindo.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 2, No. 1*.

- Kusumaningrum, A. E. (2016). Penerapan Hak dan Kewajiban Pasien Sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Medis. *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG)*.
- Maksum, W., Maidin, A., & Anggraeni, R. (2009). *Gambaran Tentang Mutu Pelayanan Dokter Berdasarkan Persepsi Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar*. Makassar: Jurnal Universitas Hasanuddin.
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Jogjakarta: Gava Media.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muamalah, & Halal. (2020). *Kategori Umur Menurut WHO & Depkes yang Belum Banyak Diketahui Masyarakat*. Dipetik Februari 7, 2020, dari <https://muamala.net/kategori-umur-menurut-who/>
- Narwoko, J. D., & Suyanto, B. (2007). *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Okelifestyle. (2016). *Jenis dan Fungsi Fasilitas Kesehatan Jelang Hari Raya*. Retrieved Maret 26, 2019, from <https://lifestyle.okezone.com/read/2016/07/04/481/1432420/jenis-dan-fungsi-fasilitas-kesehatan-jelang-hari-raya>.
- Purnamasari, I. W. (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Purwokerto, R. M. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Margono Soekarjo 2019*. Dipetik Mei 15, 2020, dari <https://www.rsmargono.go.id/rsms-opendata/dataset>
- Putri, A. S. (2019, Desember). *Bentuk-bentuk Interaksi Sosial*. Dipetik Mei 15, 2020, dari <https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/10/172054469/bentuk-bentuk-interaksi-sosial?page=all>
- Ratnasari, C. (2012). Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Layanan Kesehatan Pada Peserta Askes (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang). *Jurnal Media Medika Muda*.
- Rensiner, Azwa, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*.
- Rini, A. S. (2015, Mei). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Dipetik Mei 16, 2020, dari <http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/agro/article/viewFile/1201/pdf>

- Rizki, M. R. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Puskesmas Berdasarkan Experiential Marketing. *Jurnal STIKES*.
- Robby. (2006). *Menu Paradigma Therapeutic*. Dipetik Maret 12, 2020, dari <http://www.rekaruang.com>
- RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. (2018). Retrieved Mei 16, 2019, from Pengaduan Medsos 2018: https://www.rsmargono.go.id/ppid/assets/file/PENGADUAN_MEDSOS_2018.pdf.
- Sari, F. P. (2015). Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Mandiri Dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal, JOM FISIP Volume 2 No.2-Oktober 2015*.
- Selvia. (2013). Perbedaan Stress Kerja Ditinjau dari Shift Kerja pada Perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Psikologi, Volume 2 Nomor 1*.
- Suaedi, H. (2013). Analisis Percakapan Dokter dengan Pasien di RSUD Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. *Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia, Volume 1 Nomor 3*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. (1995). *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Surahmawati. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, Volume 7, Nomor 1*.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Volume 09, Nomor 04, 177-184*.
- Utami, S. P. (2015). *Analisis Kemampuan dan Kemauan Membayar Iuran Terhadap Pencapaian UHC JKN di Kota Bengkulu*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas*. Retrieved Mei 1, 2019, from <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma>.
- Widada, T., Pramusinto, A., & Lazuardi, L. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional, Vol. 23, No. 3, 199-216*.
- Wiwit. (2019). Rekap Kunjungan Pasien Rawat Inap Periode 1 Januari s/d 30 Juni 2019. Sub.Bagian Rekam Medik RSUD Prof. Dr Margono Soekarjo.
- Wulandari, A. C. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar*. Retrieved Januari 5, 2020, from

http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Mjl2YThYmUzNzAzNTImZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ10TQzZTRkOQ==.pdf

