

DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M.O., Afolabi, E.R.I., & Faleye, B.A. 2012, 'Construct validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services in nigerian hospitals', *African Health Sciences*, vol. 4, pp. 538–544.
- Alamsyah, D. 2012, *Manajemen pelayanan kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Arianti, E. 2015, *Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan tenaga farmasis dalam penyampaian obat kepada pasien di RSUD Kota Yogyakarta*, Fakultas Farmasi UAD, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2006, *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arnindiah, N. & Dian, S. 2018, 'Analisis kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang', *Jurnal Kesehatan*, vol. 11, no. 2, pp. 35-39.
- Aulianingrum, P. 2014, 'Tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS pada rumah sakit dengan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta', *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Azwar, A. 2000, *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, A. 2006, *Menjaga mutu pelayanan kesehatan aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Budiman, S. 2016, 'Hubungan status demografi dengan kepuasan masyarakat tentang pelayanan Jamkesmas di wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor', *Skripsi*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Bustami. 2011, *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*, Erlangga, Jakarta.
- Crow, R., Gage, H., Hampsons., et al. 2015, 'The measurement of satisfaction with healthcare: implication for practice from a systematic review of literature', *Health technology assessment*, vol. 6, no. 32, pp. 34-35.
- Depkes R.I. 2009, *Profil kesehatan Indonesia 2008*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Djauzi, S dan Supartondo. 2004, *Komunikasi dan empati dalam hubungan dokter-pasien*, Balai penerbit FK UI, Jakarta.
- Girotra, S., Cram Peter., & Popescu, Ioana 2012, 'Patient satisfaction at America's lowest performing hospital', *Published in final edited from as: Circ Cardiovasc Qual Outcomes*, vo. 5, no. 3, pp. 365-372.
- Gunarsa, S. dan Gunarsa, Y. 2008, *Psikologi keperawatan*, Penerbit Libri, Jakarta.
- Hartono, B. 2010, *Manajemen pemasaran untuk rumah sakit*, Rineka Cipta Cetakan Pertama, Jakarta.

- Haryanti. 2000, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Hatibie, J.W.T. 2015, 'Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado', *Jurnal*, Universitas Sam Ratulangi Program Pascasarjana Manado, Manado.
- Hidayat, Aziz Alimul. 2007, *Metode penelitian dan teknik analisis data*, Salemba Medika, Jakarta.
- Hijriafitri, C. 2011, 'Analisis persepsi pelanggan terhadap penerapan ISO 9001:2000 di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul', *Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi*, vol. 11, no. 1.
- Hutapea, T.P. 2016, 'Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan (*demand*) masyarakat terhadap pemilihan kelas perawatan, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, vol. 12, no. 2, pp. 94-101.
- Isgiyanto, A. 2009, *Teknik pengambilan sampel pada penelitian non eksperimental*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- Jannah A. 2016, Analisis Penilaian efisiensi penggunaan tempat tidur ruang rawat inap RSUD Tipe B di KoTA Makassar tahun 2016, *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar, Makassar.
- Jha, A.K., Orav, E.J., Zheng, J., Epstein, A.M. 2008, 'Patients perception of hospital care in the United States, *New England Journal of Medicine*, vol. 18, no. 359, pp. 1921-31.
- Jha, Ann-Kutne & Landon D.McHugh. 2014, 'A key to patient satisfaction, health aff (Millwood)', *National Institute of Health*.
- Karim, F.M. 2014, Perbedaan tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, UMY, Yogyakarta.
- Kemenkes RI. 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kemenkes RI, Jakarta.
- Kotler Heuvel, van Jaap., Koning, Lida., Bogers, Ad.JJC., et al. 2015, 'ISO 9001 quality management system in a hospital', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, vol. 18, no. 5.
- Krowinski, W. J., and Steiber, S.R. 1996, *Measuring and managing patient satisfaction*, American Hospital Publishing, U.S.A.
- Kutney-Lee, An., McHugh, D. Matthew., Sloane, M. Douglas., et al. 2009, 'Nursing: A key to patients satisfaction', *HealthAff (Millwood)*, vol. 28, no. 4.
- Lapau, B. 2015, *Metode penelitian kesehatan: metode ilmiah penulisan skripsi, thesis dan disertasi*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.
- Lestari, W.P., Sunarto, dan Titik K. 2015, 'Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul', *JKKI*, vol. 1, no. 1, pp. 1-18.

- Mardiati, N., Fitriyani., Sari W., Rizka D.A.W., dan Era, H. 2018, 'Hubungan jenis fasilitas kesehatan dan status kepesertaan dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian: Studi di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kota Banjarbaru', *JCPS*, vol. 1, no. 2, pp. 54-62.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004, *Manajemen kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Musdalifah., Irwandy., & Alimin Maidin 2016, 'Analisis perbedaan kepuasan pasien JKN dan umum di RSUD Bantaeng tahun 2015', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, vol. 5, no. 1, pp. 33-39.
- Mutiara, H., Diana, M., Eliza, T.F., & Chyntia S. 2018, 'Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek', *JK Unila*, vol. 2, no. 1, pp. 31-36.
- Notoatmodjo, S. 2012, *Metodologi penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Novita, Bunga Asri. 2015, 'Pengaruh struktur modal dan likuiditas terhadap profitabilitas', *Jurnal Akuntansi*, vol. 2, no.1.
- Nursalam & Pariani, S. 2001, *Pendekatan praktis metodologi riset keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Pamungkas, F., Tita H., Eriko P., dan Siti J. 2016, 'Pengalaman pasien dirawat inap di rumah sakit sebagai upaya penyusunan strategi pemasaran', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 14, no. 1, pp. 109-119.
- Parasuraman and Zeithaml. 1990, 'Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale', *Journal of Retailing*, vol. 67.
- Pohan, I.S. 2013, *Jaminan mutu layanan kesehatan*, EGC, Jakarta.
- PP R.I No. 17 Tahun 2010, *Pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan (lembar Negara Republik Indonesia tahun 2010 no. 112, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 5957)*.
- Pramulya, B. 2002, *Kualitas pelayanan rumah sakit dan praktek pelayanan profesional*, Mecommedika, Yogyakarta.
- Rahmayanty, N. 2013, *Manajemen pelayanan prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rahmayanti, S.N. dan 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, pp.61-65.
- Sabarguna, B.S. 2008, *Quality pelayanan rumah sakit*, Sagung Seto, Jakarta.
- Setiawan, A. & Saryono 2010, *Metodologi Penelitian Kebidanan*, Nuhamedika, Jakarta.
- Sidin, A.I., Noer, BN., & Nur, A. 2016, 'Kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggunakan indikator HCAHPS di instalasi rawat inap RS Stella Maris Makassar Indonesia tahun 2015', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, vol. 5, no. 1, pp. 14-22.
- Squires, A., Bruyneel, L., Aiken, Lindah., et al. 2012, 'Cross-cultural evaluation of the relevance of the HCAHPS survey in five European Countries,

- International Journal for Quality in Healthcare*, vol. 24, no. 5, pp. 470-475.
- Sugiyono. 2009, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharno, N. & Shihab. 2013, 'Pengaruh dimensi reliabilitas, dimensi tangibel dan dimensi empati terhadap loyalitas pasien', *Jurnal*, vol. 10, no. 3.
- Supranto. 2011, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryawati, C., Dharminto., & Zahroh S. 2006, 'Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah' *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, vol. 9, no. 4 pp. 177-184.
- Tasya N., Poppy A., & Herwanda. 2016, 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh', *Journal Caninus Dentistry*, vol. 1, no. 4 pp. 54-62.
- Tataming, E.R., Ardiansa, A.T.T., dan A.J.M. Rattu. 2016, 'Hubungan antara pendidikan, pekerjaan, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSU Pancaran Kasih GMIM Manado', *Jurnal medis kesehatan*, vol. 1, no. 1, pp. 1-8.
- The HCAHPS Fact Sheet. 2012, available from www.hcahpsonline.org.
- The HCAHPS Survey. 2008, The HCAHPS Survey Frequently Asked Question, diakses pada 27 April 2019, <http://www.hcahpsonline.org/home.aspx>.
- Utari, U. 2018, Hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, *Thesis*, Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar.
- UU SJSN. 2004, *Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional*. Presiden Republik Indonesia, Jakarta.
- Vianti N.R. 2016, 'Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap bangsal dahlia RSUD Ungaran', *Skripsi*, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Wildan A.A.Y. 2017, 'Hubungan komunikasi terapeutik dan ketrampilan klinis perawat dengan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia di ruang kelas tiga RSUD dr. R. Goeteng Taroenadhibrata', *Skripsi*, Program Studi Ilmu Keperawatan UMP, Purwokerto.
- Weidmer B, Brach Cindy, Slaughter Ellen M, Hays D Ron. 2014, 'Development of Items to Asses Patient's Health Literacy Experience at Hospitals for the Consumer Assesment of Healthcare Providers and System (CAHPS) Hospital Survey', *National Institute of Healthcare: NIH Public Access*.

- Wesbrook H.A., Sermeus W., Heede van den Koen., Sloane M.D. & Busse R. 2014, 'Patient safety, satisfaction, and quality of in Europe and the United State', *Journal of BMJ*.
- Zuhra, P. 2016, Gambaran pelaksanaan discharge planning pasien pasca operasi apendiktomi di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta*.

