

## DAFTAR PUSTAKA

- Agalela 2019 'Pengaruh Responsiveness Dan Emphthy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya' *Jurnal Simplex*. Vol. 2. No. 3
- Andani, Nidya. Mapeaty, Nyorong. Asriwati, Amirah 2021 'Analysis of the Effect of Health Service Quality on Patients in the Inpatient Room of Haji Hospital Medan' *Journal La Medihealthico* VOL. 02, ISSUE 04 (001-007)
- Anfal, AL 2020, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*. Vol. 3, no.2.
- Arsyad 2016 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Satelit Tobadak Mamuju Tengah' *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra* Volume IV E disi II
- Azwar. 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara Jakarta.
- Bakri Maria H. 2017 *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Endra, Febry, Setyawan. Supryanto, Stefanus 2019, *Manajemen Rumah Sakit*, Zifatama Jawara, Sidoarjo.
- Enti, S erya, Rikomah 2017, *Farmasi Rumah Sakit*, Deepublish, Yogyakarta.
- Felix, R. 2017 'Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda', *Journal of Business & Financial Affairs*, vol.6, no. 1
- Hafizul, Muhammad, Ilmi. Nita, Pujianti. Ayu, Riana, Sari. 2021. Literature Review: Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Vol 8, No 1
- Hartina Siti Damopolii, Ardiansa A.T. Tucunan, Franckie R.R. Maramis. 2018. 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Bhayangkara Tk III Manado'. *Jurnal KESMAS*, Vol. 7 No. 5
- Herlambang, S. 2016 *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Herlambang. S, Murwarni. A. 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Gosyen, Yogyakarta.

- Hermawan, Irwan 2019, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Hidayatut Quran Kuningan, Jawa Barat.
- Ismainar, Hetty 2015, *Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*, Deepublish, Yogyakarta.
- Karolus, Henrianto, Siregar. Lipin. Apriliana, Pipin. 2021. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: A Literature Review. *Jurnal Kesehatan Holistic*. vol 5, no 2.
- Kasman, K., & Ishak, N. I. 2018, Faktor Risiko Kejadian Diare pada balita di Kota Banjarmasin. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 2.
- Kementerian Kesehatan. .2017, Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Komunikasi Dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence Tahun 2017 Vol. 53, Issue 9.
- Kementerian Kesehatan. .2017, Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Kemetrian Kesehatan Republik Indonesia 2017, *Manajemen Mutu informasi Kesehatan I: Quality Assurance*, BPPSDMK Kementrian Kesehatan, Jakarta.
- Kosnan Wilhelmina 2019 ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke’ *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 04
- Listiawaty, Renny. Eko, Candra 2017 ‘The Influence Of Service Quality Perception Toward Inpatient Satisfaction At Mayjen H.A Thalib Hospital Kerinci 2016’ *Journal Of Globab Research In Public Health* Vol. 2 No. 2
- Lontaan, Vitha. Adisti, A, Rumayar & Ardiansa, A, T. & Tucunan 2018, ‘Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara’, *Jurnal Kesmas*, vol. 7, vo. 5.
- Lontaan, Vitha. Adisti, A, Rumayar & Ardiansa, A, T. & Tucunan 2018, ‘Hubungan
- Mamik 2010, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Prins Media, Surabaya.
- Mamik 2014, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*, Zifatama jawara, Sidoarjo.
- Marzali, A. 2016, ‘Menulis Kajian Literatur’, *Jurnal Etnosia*, vol. 01, no. 02, pp. 27–36.
- Muninjaya, M. 2015, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.

- Muninjaya. Gde A. A. 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Nadirah, Andi, Machmud 2020 'Engaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap' *Jurnal Voice Of Midwifery* Volume 10 Nomor 2
- Nafs, Tazkiyatun, Az-zahroh 2017, 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik', *Psikosains*, Vol.12, No.2.
- Natassa, Jihan dan Afrizah 2017 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru' *Jurnal Foton* Jil. 7 No. 2
- Nepe, Ludia. Sri Mudayati, dan Susmini 2017, 'Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara'. *Nursing News*, Volume 2, No 2.
- Nurrahmi, M., & Al Fikri, H. 2018 Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(02).
- Nursalam 2011, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam 2016, *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*, Ed. 4, Salemba Medik, Jakarta.
- Nursalam 2020, *Penulisan Literature Review dan Systematic Review pada Pendidikan Kesehatan (Contoh)*, Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, Surabaya.
- Panjaitan, I. 2016 'Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating' *Media Studi Ekonomi*, vol. 19.
- Permenkes No. 56 Tahun 2014, *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Peraturan Menteri Kesehatan, Jakarta.
- Permenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Peraturan Menteri Kesehatan, Jakarta.
- Pohan, S. Imbalo 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Prayitno, S. 2017 'Mutu pelayanan dan kepuasan pasien di instalasi rawat inap ruang dahlia rsud kota madiun' *Jurnal kesehatan manarang* ,vol.3 no.1

- Richter, O.Z., Bedenlier, S., Kerres, M. & Bond, M. 2020, *Systematic Reviews in Education Research Methodology, Perspectives and Application, Contemporary Economic Perspectives in Education*, Springer VS, Germany.
- Richter, O.Z., Bedenlier, S., Kerres, M. & Bond, M. 2020, *Systematic Reviews in Education Research Methodology, Perspectives and Application, Contemporary Economic Perspectives in Education*, Springer VS, Germany.
- Roza andalia, putri wulandini .2018, “Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Pekanbaru Jurnal Keperawatan Abdurrab” Jurnal Keperawatan Abdurrab, vol 2 no 1
- Satrinegara, F. 2014, *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*, Salemba Medika, Jakarta.
- Setiawan, S. 2011, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, IPB Press, Bogor.
- Siama, Grace, Juwita, Lenie Marlinae, Fauzie Rahman 2017 ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang’ *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Vol. 4 No. 2
- Sri, Field, Agustina, Meliala. 2018 ‘Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sejati Medan’ *jurnal rekam medic* Vol. 1, No. 1
- Sudirman 2016, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, Leutika Novalitera, Yogyakarta.
- Sugiyono 2015, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutopo Eko, Sudarwati, Istiqomah 2019 ‘Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar’ *Edunomika* - Vol. 03, No. 01
- Syafrudin 2011, *manajemen mutu pelayanan untuk kebidana*, medika, jakarta.
- Syahputra Ary Wiguna 2017 ‘Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di RSU Imelda Medan’, *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda* Vol. 2, No.1.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012 *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2011 *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umrana Siti, Muhammad syahwal 2017 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari', *Jurnal Ilmiah Praktisi Kesehatan Masyarakat Sulawesi Tenggara*, Vol.2, No.17

Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.

Wowor Juwita, Adisti A. Rumayar, Franckie R.R. Maramis 2019 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru' *Jurnal KESMAS*, Vol. 8, No. 6

Yansyari, N. 2019, 'Studi literatur tentang hubungan intensitas penggunaan media sosial dengan kualitas tidur pada remaja', Universitas Muhammadiyah Malang.

