

DAFTAR PUSTAKA

- AA Muninjaya, 2004, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC
- Abubakar, Rusdy. (2018). *Manajemen Pemasara*. Bandung: Alfabeta
- Abdurahman, Junaidi, Aminuyati. (2017). *Analisis kualitas pelayanan jasa kesehatan (pada pasien rawat inap rumah sakit pendidikan Universitas tanjungpura pontianak)*. Pontianak : Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN
- Aida, Andriani. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Program Studi DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1) February 2017 (45-52)
- Aini, R., Semiarty, R., Nursal, D.G.A. (2021). Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi di Kota Padang. *Human Care Jurnal*, 6,139-145. Diakses dari [http : //www.Ojs.fdk.ac.id](http://www.Ojs.fdk.ac.id)
- Aisyah, Ayu. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Kota Surakarta (master tesis). Program Studi Magister Manajemen. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Aulia, Ayu. (2015). Hubungan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan status pasien umum di puskesmas Poncol Semarang (master tesis). Program Studi Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang. Semarang
- Alvarez-Garcia, Jose, et al. (2019). "Quality in customer service and its relationship with satisfaction: an innovation and competitiveness tool in sport and health centers." *International journal of environmental research and public health* 16.20 (2019): 3942.
- Andriane, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum puskesmas Bukit Tinggi. *Journal Endurance*, 2 (1). Diakses dari [http : //dx.doi.org/10.22216/jen.v2il.461](http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2il.461)
- Anggit, R.H., Setyorini I. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Seroja Bekasi menggunakan metode servqual. *Journal Of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3, 88-94.
- Apriani, M., Sureskiarti, E. (2020). Hubungan kinerja perawat terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrota A'yun Samarinda

- tahun 2020. *Jurnal Borneo Student Research* , 2, 987-993.
- Ardane, N., Wijaya, N.M.S., Dewi, L.G.L.K. (2017). Fakto-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada scoot fast cruises dan Bali. *Jurnal IPTA*, 5, 18-23. Diakses dari <http://www.ojs.unud.ac.id>
- Arianto, N., Limakrisna, N., & Purba, J. H. V. (2022). The Effect of Service Quality and Price on Patient Satisfaction. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 4(3), 77-83.
- Ariella Pasalli, Arny Arsy Patattan. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal*. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (*JKFN*) Vol. 4, No. 1, Juni 2021, pp. 14-19 ISSN: 2657-0548, DOI: 10.52774/jkfn.v4i1.57
- Awalilah, Fanhy. (2020). Hubungan citra dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien layanan kesehatan : kajian literatur (master tesis). Program Studi Kesehatan Masyarakat. Universitas Muhamadiyah Surakarta. Surakarta.
- Aqsa, M., Risal, M., & Nur, R. (2021). Total Quality Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services. *PINISI Discretion Review*, 4(2), 359-368.
- BPS. (2020). Hasil Survei Sosial Demografi Dampak Covid-19. Jawa Tengah : Badan Pusat Statistik
- Butar, J.B., Simamora. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6, 51-61.
- Carlina. (2022). *Survei Kepuasan Pasien Puskesmas Kutamendala*. Brebes : Menejemen Komplain Puskesmas Kutamendala
- Campbell, L., & Finch, E. (2004). Customer satisfaction and organisational justice. *Facilities*, 22(7/8), 178-189.
- Cynthia Sisilia, Chreisy. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*. Manado : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal KESMAS*, Volume 7 Nomor 4
- Corteng. (2022). Data Konfirmasi Covid-19 Jawa Tengah. Jawa Tengah : Corona Jateng
- De Ruyter, K., Wetzels, M., & Bloemer, J. (1998). On the relationship between perceived service quality, service loyalty and switching costs. *International*

journal of service industry management, 9(5), 436-453.

Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes.(2023). *Data Kepuasan Masyarakat (Survei Kepuasan Pasien)*. Brebes : Dinkeskab

Engkus. (2019). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5, 99-109.

Fitriati, Rahmayanti, (2011). *Bukti Pengaruh Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien di FKTL di RS Jitra; RSUD M. Yunus; RS DKT, Bengkulu. Jurnal Majority vol.4 nomor 9. 2015*

Fraiz J. A., & Rufín R. (2006). Analysis of health spa customers' expectations and perceptions: The case of Spanish establishments. *Polytechnical Studies Review* 2006, Vol III, nos 5/6, 245-262 Retrieved Dec 31st 2006 from <http://www.emeraldinsight.com/journals>

Gómez-Carmona, D., Paramio, A., Cruces-Montes, S., & Marín-Dueñas, P. P. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atencion primaria*, 54(2), 102178.

Grossu-Leibovica, D., & Kalkis, H. (2023). Total quality management tools and techniques for improving service quality and client satisfaction in the healthcare environment: A qualitative systematic review. *Management Science Letters*, 13(2), 118-123.

Handayani, Sri. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Jurnal PROFESI, Volume 14, Nomor 1, September 2016*

Hastuti, S.K.W., Mudayana, A.A., Nurdhila, A.P., Hadiyatma, D. (2017). Hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11, 161-168.

Hasanah, Hasyim. (2015). Pengaruh komunikasi interpersonal dalam menurunkan problem tekanan emosi berbasis gender (master tesis). Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Semarang.

Haque, A., Sarwar, A. A. M., Yasmin, F., & Anwar, A. (2012). The impact of customer perceived service quality on customer satisfaction for private health centre in Malaysia: a structural equation modeling approach. *Information Management and Business Review*, 4(5), 257.

Hidayah, Mei. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Fasilitas Fisik Pelayanan Kesehatan Yang Mempengaruhi Patient Safety Di Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes)*

Universitas Negeri Semarang. Semarang : Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang

- Imelda, S., Nahrisah, E. (2015). Analisis tingkat mutu pelayanan rawat inap dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUP Adam Malik Medan (studi perbandingan antara pasien umum dan pasien BPJS). *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*.
- Jacobis R. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP
- Kadir, A. (2001). Dasar Pemograman Web Dinamis menggunakan PHP. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Kartikasari D, Dewanto A, Rochman F. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. J Apl Manaj. 2014;12(3):454–63.*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Penanganan Covid-19*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia
- Kuntoro, W., Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2, 140-147. Diakses dari //http.mendeley.com
- Kurnia. (2008). Kuesioner analisis kepuasan pasien di rumah sakit swasta (master tesis). Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Departemen Ilmu Administrasi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks
- Kotler, Philip., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*, (Ed.14). New Jersey: Prentice Hall
- Listiani, Ida. (2017). Hubungan tingkat pendidikan dan penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Levina, S Kelmanutu. (2013). *Gambaran Tentang Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013*. Makasar : Jurusan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Malik, Hoyrul. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Runjung Agung Kecamatan Oku Selatan. STIKES Bina Husada

Program Studi Keperawatan. Palembang.

- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Muninjaya. Gde AA, (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Mukaromah, Zaenal. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mongkaren S. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. J EMBA. 2013;1(4):493–503
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International journal of health policy and management*, 3(2), 77.
- Notoatmojo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nining Ade Ningsih, Hasmah, (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar*. Jurnal Kesmas Jambi : Vol. 5 No.
- Ngo, A., Phan, H., Pham, V., Trinh, T., & Truong, K. (2009). Impacts of a government social franchise model on perceptions of service quality and client satisfaction at commune health stations in Vietnam. *Journal of Development Effectiveness*, 1(4), 413-429.
- Parasuraman. (1990). *Delevary Quality Service*. New York : The free Press Payne, A. (2011). *Pemasaran Jasa*. The Essence Of Service Marketing, Terjemahan Fendy Tjiptono Edisi (1). Jakarta : EGC
- Parasuraman a, Zeithaml V a, Berry LL. SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Internet]. *Journal of Retailing*. 1988. p. 28. Available from: C:\Documents and Settings\e8902872\Desktop\datadisk\Library\CURRENT\EndNote\CATALOGUED + LINKED\01029.pdf
- Permenkes. (2015). *Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Kementerian Republik Indonesia
- Permenkes. (2020). *Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- Pitt, M., Chotipanich, S., Issarasak, S., Mulholland, K., & Panupattanapong, P. (2016). An examination of facility management, customer satisfaction and service relationship in the Bangkok healthcare system. *Indoor and Built Environment*, 25(3), 442-458.
- Pohan, Imbalo. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Profil Puskesmas Kutamendala. (2022). *Buku pedoman dan Profil Puskesmas Kutamendala Kabupaten Brebes*. Brebes : Dinas Kesehatan Kabupaten
- Rieneka Cipta Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Edisi (3)*. Jakarta : Salemba Medika
- Roberta Heni, Indri Setyorini. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual*. Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES) e-ISSN: 2722-7979 Vol. 3 No. 1, Juni 2022 Hal 88-94*
- Ronald, Riandi. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018*. Kalimantan Timur : STIKES Universitas Muhamadiyah Kalimantan Timur
- Rudi, Muchlisin. (2016). *Pengertian Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Diakses dari <http://www.KajianPustaka.com>
- Sangadji, E.M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Arbi
- Sahabuddin, Romansyah. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan*. Jakarta : Pustaka Taman Ilmu.
- Sahoo, D., & Ghosh, T. (2016). Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare. *International journal of health care quality assurance*, 29(6), 600-613.
- Sasongko, S.R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3, 104-114. Diakses dari <http://reaserchgate.net>
- Satgas COVID. (2020). *Data Covid-19 Kabupaten Brebes*. Kabupaten Brebes : Satuan Tugas Covid-19

- Senić, V., & Marinković, V. (2013). Patient care, satisfaction and service quality in health care. *International journal of consumer studies*, 37(3), 312-319.
- Soita, P. W. (2012). Measuring perceived service quality using SERVQUAL: A case study of the Uganda health and fitness sector. *International Journal of Business and Social Science*, 3(5).
- Sondari, A., Raharjo, B.B. (2017). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan nasional (JKN). *Higeia : Journal of Public Health Research and Development*, 1, 15-21. Diakses dari [http : //Journal.unnes.ac.id/sju/indeks.php/higeia](http://Journal.unnes.ac.id/sju/indeks.php/higeia).
- Sopiyudin, M.D. (2008). *Langkah-langkah Membuat Proposal Penelitian Bidang Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta : Andi.
- Supriyanto, Maharani. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN- Malik Press ISBN 978-602-902
- Sumarni, Fitria. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Balita Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Banyumas*. Gombong : STIKES Muhamadiyah. *Jurnal Bina Cipta Husada Vol.XVII No.1, Januari 2021*
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi offset, (2013). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayu Medika Publishin.
- 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. Diakses dari [http//ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
- Tucker, M., & Pitt, M. (2009). National standards of customer satisfaction in facilities management. *Facilities*, 27(13/14), 497-514.
- Wike, dyah. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Program Studi Magister Promosi Kesehatan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yılmaz, S. B., Çelik, H. E., & Yılmaz, V. (2019). Healthcare Service Quality— Customer Satisfaction: Pls Path Model. *Advances and Applications in*

Statistics, 54(2), 289-300.

Yousapronpaiboon, K., & Johnson, W. C. (2013). Out-patient service quality perceptions in private Thai hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2).

Yunevy EFT, Haksama S. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Mendokan Ayu Surabaya. *J Adm Kesehat Indones*. 2013;1(1):9–20.

Zaid, AA, Argawi, SS., Al Shobaki, MJ, Argawi. S, M., Mwais, R.. M. A., & Abu Naser, (2020). Total Quality Management Service Quality Healthcare Organisation. *Wearable Microstirip Antena Ultra-Wideband Universitas Kansai*,62 (April). ISSN: 04532198 Volume 62, Issue 03, April, 2020

Zethml, V.A, Bitner, M.J, & Gremler D.D. (2013). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Accross the Firm*, (Ed.6). New York : McGraw-Hill Companies, Inc

