

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal, 2019. "Effect of Demographic Characteristics on Patient's Satisfaction with Health Care Facility." *Journal of Postgraduate Medical Institute*: 154–60.
- Anisa, Haratul. 2018. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten."
- Catherine Natawirarindry , David Nakka Gasong, Arnadya Dwifabrikiranti Feirenz. 2022. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan." *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 7(1): 3–6.
- Engel. 2021. "Pelayanan Yang Berkualitas." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Farrokhi, 2020. "Predictors of Patient Satisfaction; Quality Dimensions and Demographic Characteristics."
- Fitriyana, R, A J M Rattu, and J M Pangemanan. 2017. "Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuminting Manado." *Ikmas*.
- Gillispie, Ricardo et al. 2005. Hospitalized African American Mental Health Consumers: Some Antecedents to Service Satisfaction and Intent to Comply With Aftercare. *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol. 75, No. 2. www.proquest.com. akses: 13 Mei 2008, jam 13.00.
- Goldberg, Alan J, 1990. *Hospital Departemen Profil, Third Edition*, AHA, American Hospital PublishingTuc, USA
- Gregorius Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Hendardjudani, C,. Tingkat Kepuasan Pasien dan Faktor-Faktor Yang Berhubungan di Ruang Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2004. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok. 2004
- Heriandi, 2005, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Otorita Batam Tahun 2005. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok. 2005
- Irawan, Beny, Erwin Daniel Sitanggang, and Sayed Achmady. 2021. “Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode ServQual.” *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)* 6(1): 10.
- Kasmora, Deperman, Sumatera Barat, and Info Artikel. 2021. “Hubungan Muu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Ruang Mina Tahun 2021.” *JURNAL NTHN : Nan Tongga Health and Nursing* 16(1): 34–40.
- Kemenkes, RI. 2017. “Rumah Sakit K3.” *Rumah Sakit* (44): 9–28.
- Librianty, Nany.LIBRIANTY, NANY. 2019. “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019.” *Jurnal Ners* 3(2): 103–10.
- Mahesa, Yel. (FKM UI). 2009. “Gambaran Klaim Bermasalah Pada RSUD Pasar Rebo Tahun 2008.” : 7–47.
- Niranjan Banik, Adam Koesoemadinata, Charles Wagner, Charles Inyang, Huyen Bui. 2018. “Gambaran Kepuasan Pasien Di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2018.”
- Pakpahan, Hetti Marlina, Ganda Sigalingging, and Riatty Simbolon. 2020. “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat

- Inap Di RSIA Stella Maris Medan."
- Permeplan No.14 Tahun. 2017. "Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik." *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI*: 459–64.
- Putri, M.M. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan di Seksi Pelayanan Farmasi, Makanan dan Minuman Pada Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Jakarta Barat. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok. 2006
- Raj, Narendra, and 2021 Mishra. 2021. "Patient Satisfaction and Its Socio-Demographic Correlates in a Tertiary Public Hospital in Nepal: A Cross-Sectional Study." *BMC Health Services Research*.
- Rohini, R dan B. Mahadevappa. 2006. Service Quality in Bangalore Hospitals- An Empirical Study. *Journal of Services Research*, Volume 6, Number 1 (April 2006 - September 2006). www.proquest.com. akses: 13 Mei 2008, jam 13.00.
- Silalahi, Joyce Yulianti, Arifah Devi Fitriani, and Megawati Megawati. 2019. "Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan." *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)* 6(1): 21–29.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. "Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit." *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 : 9-15, Januari 2017.
- Susanti, Almita Mila, Siti Cholifah, and Rina Puspita Sari. 2021. "Nusantara Hasana Journal." *Nusantara Hasana Journal*.
- Syarifudin, Akbar. 2020. "Gambaran Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020."

- Triwardani, 2017. 2017. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BJPS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang.” *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Wardiah, Rizalia. 2021. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang.” *Human Care Journal* 6(1): 225–31.
- Wulandari, Andi Rizani Catur. 2018. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar.” *Universitas Hasanuddin*.
- Yossy, Claudia Evan, Herman, and Hendra. 2018. “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bengkayang Tahun 2018.” *Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tanjungpura* 58(12): 7250–57.