

## DAFTAR PUSTAKA

1. Keumala Cm, Zanzibar Z. Pelayanan Pihak Rumah Sakit Swasta Terhadap Pasien Miskin Di Kota Lhokseumawe. *Humanis: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 2020;6:37–51.
2. Nofriadi N, Resti D, Nanda D, Albuni A. Komunikasi Terapeutik Terhadap Perilaku Caring Perawat. 2021;4:50–5.
3. Hakman, Suhadi, Nani Y. Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja , Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care And Health Technology Journal*. 2021;1:47–54.
4. Pemerintah P, Indonesia R, Daerah Pk, Rahmat D, Yang T, Esa M, Et Al. Undang - Undang No 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan. 2019;
5. Gunawan G, Suryati Y, Inayah I. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19 : Literatur Review. 2022;13:1–11.
6. Aken Camala, Tri Ani Marwati A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2018;7:10–27.
7. Giusman R, Nurwahyuni A, Indonesia U, Masyarakat K, Depok K, Barat J. Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan Rs X Melalui Segmenting, Targeting Positioning Evaluation Of Hospital Outpatient Services Through Segmenting, Targeting Positioning.
8. Hanifah W, Dwi Oktaviani A, Syadidurrahmah F, Fadhillah Kundari N, Muharany Putri R, Aulia Fitriani T, Et Al. Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Masa Pandemi Covid-19: Studi Cross-Sectional Di Provinsi Dki Jakarta Adopting To New Habits During The Covid-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study In The Dki Jakarta Province. Available From: <https://doi.org/10.22435/Hsr.V24i2.4162>
9. Firdaus Kk, Wondabio Ls, Arismen, Sulistiadi W, Chalik A, Karyono K, Et Al. Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan. 2020;1689–99.
10. Haerana Bt, Jalaluddin S, Satrianegara Mf, Wijaya Dr, Basri S, Bujawati E. Covid-19 Exposure Risk Level In Daily Activity In Adapting To New Habits In The Pandemic Period. *Enferm Clin*. 2021;31:S840–6.

11. Pakurár M, Haddad H, Nagy J, Popp J, Oláh J. The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector. *Sustainability (Switzerland)*. 2019;11.
12. Lidiawati L, Zamilah E, Islam U, Muhammad K, Islam U, Muhammad K, Et Al. Pelayanan Perawat Yang Berkualitas Dalam Rangka Tercapainya Keselamatan Pasien. 2021;
13. Hildawati. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai*. 2021;7:19–31.
14. Pheng Ls, Rui Z. *Service Quality For Facilities Management In Hospitals*. 2016. 25 P.
15. Yanuarti R, Febriawati H, Angraini W. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19. 2021;3:49–59.
16. Lia Noviana Esg. Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 2018;15:38–50.
17. Martin Ds. *Designing Clinical Research*. Vol. 170, *Radiology*. 2013. 80 P.
18. Maweikerea Y, Manampiringb Ae, Juwita M. Toar. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. 2021;9:71–7.
19. Wayan Wina Premayani N, Ekonomi F, Dan Pariwisata B. Pengaruh Kewajaran Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wina Rumah Kebaya Gede Agus Dian Maha Yoga (2) (1)(2). *Agustus*. 2019;1:138.
20. Hooker Rs, Moloney-Johns Aj, Mcfarland Mm. Patient Satisfaction With Physician Assistant/Associate Care: An International Scoping Review. *Hum Resour Health*. 2019;17.
21. Publisher D, Access O, Tinggi S, Kesehatan I, Maju I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan. *Dohara Publisher Open Access Journal*. 2021;01:168–73.
22. Andriani Pn, Setyowati E. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Jiap)*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Jiap)*. 2020;6:58–67.
23. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019;6:40–5.

24. Hakim Fa, Suryawati C. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta Bpjs Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2019;7:157–62.
25. Perceka Al. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruangang Igd Rsud Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. 2020;006:270–7.
26. Lubis Fs, Rahima Ap, Umam Mih, Rizki M. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Pendekatan Structural Equation Modelling (Sem) Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*. 2020;17:25.
27. Bayu Dc. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan Di Yogyakarta). *Perspektif*. 2018;16:1–6.
28. Enny Istanti. Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya Enny Istanti Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya Email: Ennyistanti@Gmail.Com. *Jurnal Ilmiah Edunomika*. 2020;04:378–85.
29. Ekonomi F, Manajemen J. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. 2018;6:1658–67.
30. Oktarini R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*. 2020;6:248.
31. Dra. Ratna Suminar M& Ma. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. 2017;4 No 2.
32. Munawir M, Susmanto S, Zulfan Z, Yanti Y. Sistem Pelayanan Surat Administrasi Masyarakat Gampong Berbasis Webbase Dengan Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Serambi Engineering*. 2019;5:799–807.
33. Aprinaldi Ra, Sando W, Yanthi D. Analisis Kedisiplinan Pegawai Rawat Inap Kebidanan Dii Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Media Kesmas (Public Health Media)*. 2021;1:410–7.
34. Rsud.Merantikab. [Http://Rsud.Merantikab.Go.Id/](http://Rsud.Merantikab.Go.Id/) [Internet]. Available From: [Http://Rsud.Merantikab.Go.Id/Rawat-Jalan-](http://Rsud.Merantikab.Go.Id/Rawat-Jalan-)

- Poliklinik/#:~:Text=Rawat Jalan Merupakan Pelayanan Medis,Mengharuskan Pasien Tersebut Dirawat Inap.
35. Nadila, Lufiah N, Hidayati M. Analisis Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Klinik Utama Melati Bunda. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*,. 2021;1:1013–20.
  36. Akbar Mi, Ahmad Loai. Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Rsud Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes* [Internet]. 2020;1:1–6. Available From: [Http://Jkmc.Or.Id/Ojs/Index.Php/Jkmc/Article/View/39](http://Jkmc.Or.Id/Ojs/Index.Php/Jkmc/Article/View/39)
  37. Rinaldi Ea. Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Kartini Tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan* [Internet]. 2018;8:1–14. Available From: [Http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Kesehatan/Article/View/296](http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Kesehatan/Article/View/296)
  38. Tomanyira Rm, A Rhd, Rahardjo Ddt. Analisa Hubungan Antara Kunjungan Rawat Jalan Pasien Kebidanan Dan Kunjungan Ponak Dengan Penurunan Angka Bor Di Tahun 2017 Pada Rumah Sakit Anna Medika Bekasi. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan* [Internet]. 2019;9:82–91. Available From: [Http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Kesehatan/Article/View/347](http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Kesehatan/Article/View/347)
  39. Gomoi Nj, Tampi Jre, Punuindoong Ay. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen ( Pasien ) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat. *Productivity*. 2021;2:507–10.
  40. Suryadi A. Sistem Pendukung Keputusan Penetapan Pelayanan Kunjungan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Unit Gawat Darurat. 2017;7:1–23.
  41. Singaraj Maa, Phil M, Awasthi Dk, India Up, Bhoi T, Ramya Mn, Et Al. Service Quality And Its Dimentions [Internet]. 2019. Available From: [Https://Www.Researchgate.Net/Publication/333058377](https://Www.Researchgate.Net/Publication/333058377)
  42. Putri Um. Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi* [Internet]. 2021;4:149–59. Available From: [Http://E-Journal.Stmiklombok.Ac.Id/Index.Php/Misi/Article/View/355](http://E-Journal.Stmiklombok.Ac.Id/Index.Php/Misi/Article/View/355)
  43. Lesmana R, Sutarman A, Sunardi N. Open Access Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated By Customer Satisfaction. 2021;38–45.

44. Jayusman I, Shavab Oak. Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*. 2020;7:13.
45. Dwiningwarni Ss, Amrulloh Az. Peranan Pengelolaan Dana Desa Untuk Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Di Jombang Jawa Timur. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*. 2020;4:1–20.
46. Fransisca A, Wijoyo H. Implementasi Metta Sutta Terhadap Metode Pembelajaran Di Kelas Virya Sekolah Minggu Sariputta Buddhies. *Jurnal Ilmu Agama Dan Pendidikan Agama Buddha*. 2020;2.
47. Metodologi-Penelitian-Kesehatan\_Sc.
48. Akdere M, Top M, Tekingündüz S. Examining Patient Perceptions Of Service Quality In Turkish Hospitals: The Servperf Model. *Total Quality Management And Business Excellence*. 2020;31:342–52.
49. Gumilang L. Penerapan Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Upaya Memperbaiki Kinerja Pelayanan Asrama Sekolah Kebidanan Di Stikes Rajawali. 2016.
50. Pranatawijaya Vh, Widiatry W, Priskila R, Putra Pbaa. Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*. 2019;5:128–37.
51. Yakub S, Ramadhan Ps, Zahara S, Halim J. Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Service Quality. *Jurnal Saintikom (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*. 2021;19:85.
52. Indikator Nasional Mutu (Inm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas.
53. Sampurno Hr, Sharif Oo. Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung) *Jurnal Mitra Manajemen (Jmm Online)*. 2020;4:856–70.
54. Putri P, Afandi At, Aringgar D, Soebandi Jember Sd, Keperawatan F, Jember U, Et Al. Explorasi Karakteristik Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Jember Exploration Of Characteristics And Patient Satisfaction At Jember Hospital. *Nursing Sciences Journal*. 2021;5.
55. Dan Kebidanan Stikes Mitra Ria Husada K, Nengsih Y, Setyapuasari Y, Maulana En, Diana Marsilia I, Mitra Ria Husada Jakarta Stik. Perbedaan Umur, Pengetahuan Dan Faktor Lainnya Terhadap Kunjungan Antenatal

- Care Pada Ibu Hamil Trimester Iii Selama Pandemi Covid-19 Di Rs Hga Depok Tahun 2021.
56. Yustisia N, Versita R, Yolanda S, Dominica D, Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam F, Bengkulu U. *Jmk: Jurnal Media Kesehatan*.
  57. Musyrifatul Jannah. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, Jarak Tempat Tinggal Dan Sikap Ibu Kepada Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Frekuensi Kunjungan Ibu Ke Posyandu Di Kabupaten Lamongan.
  58. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat D, Yani Km Ja, Et Al. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. Vol. 6, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019.
  59. Muhammad D, Setiani A. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi.
  60. Ardhitunggal Hakim F, Suryawati C, Sakit Darul Istiqomah Kendal R, Kesehatan Masyarakat F. Hubungan Karakteristik Pasien Peserta Bpjs Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum “X” Di Daerah Kendal.
  61. Vera Sesrianty Rm, Fy. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.
  62. Eninurkhatun B, Suryoputro A, Yunila Fatmasari Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan E, Kesehatan Masyarakat F. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017 [Internet]. Vol. 5. 2017. Available From: [Http://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jkm](http://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jkm)
  63. A.A. Istri Ratna Maadnyani Dewi Nmsn. Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Mangupura Woman Services Di Kabupaten Badung Tahun 2016.
  64. Ade Utia Detty. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. 2018;
  65. Widyanarko A, Sukesi S. Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja Dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. *Idei: Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 2020;1:60–75.

66. Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan  
Dedek Kurniawan Gultom D, Arif M, Fahmi M. *Manegggio: Jurnal Ilmiah  
Magister Manajemen*. 2020;3. Available From:  
[Http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Manegggio](http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Manegggio)
67. Dam Sm, Dam Tc. Relationships Between Service Quality, Brand Image,  
Customer Satisfaction, And Customer Loyalty. *Journal Of Asian Finance,  
Economics And Business*. 2021;8:585–93.
68. Lungguh A, A\* P. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan  
Kepuasan Pasien Di Ruang Igd Rsud Dr. Slamet Garut. Vol. 6, Jiap.  
2020.