

DAFTAR PUSTAKA

- Andares. (2009). *Analisa hubungan karakteristik perawat dan tingkat kepatuhan perawat dalam pelaksanaan protap pemasangan infus di rumah sakit Badrul Aini Medan*. Tesis program Pasca Sarjana, Minat Magister Kesehatan, Universitas Sumatera Utara Medan.
- Anwary, A. Z. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah Ahmad*. 11(1). <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
- Arefian, H., Hagel, S., Fischer, D., Scherag, A., Brunkhorst, F. M., Maschmann, J., & Hartmann, M. (2019). Estimating extra length of stay due to healthcare-associated infections before and after implementation of a hospital-wide infection control program. *PLoS ONE*, 14(5), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217159>
- Ariningrum, D., & Subandono, J. (2018). Buku Pedoman Keterampilan Klinis Pemasangan infus. *Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta*, 1–36. <https://skillslab.fk.uns.ac.id/wp-content/uploads/2018/08/Pemasangan-infus-2018-smt-7.pdf>
- Baek, H., Cho, M., Kim, S., Hwang, H., Song, M., & Yoo, S. (2018). Analysis of length of hospital stay using electronic health records: A statistical and data mining approach. *PLoS ONE*, 13(4), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0195901>
- Baker, M. S., Hidayati, L., & Kurnia, I. D. (2019). Fundamental And Management Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Discharge Planning. *Https://E-Journal.Unair.Ac.Id/FMNJ/*, 2(2), 55–62. <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ>
- Chang, W. P., & Peng, Y. X. (2018). Occurrence of Phlebitis: A Systematic Review and Meta-analysis. *Nursing Research*, 67(3), 252–260. <https://doi.org/10.1097/NNR.0000000000000279>
- Depkes RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2020). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama. <http://repository.um-surabaya.ac.id/3361/>
- Ginting, R., Masyarakat, F. K., Indonesia, U. P., Fakultas, D., Masyarakat,

- K., & Indonesia, U. P. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas belawan*. 2(1).
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Bpjs di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi*. 7(2), 1281–1298.
- Hartiningtiya, B. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS. MH. Thamrin Purwakarta. Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom Purwakarta*. <http://repository.telkomuniversity.ac.id>
- Hidayat, A. A. (2008). *Pengantar kebutuhan dasar manusia aplikasi konsep dan proses keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hidayati, R., Huda, M. M., Hayati, F., Setyorini, D., Aini, E. N., Nuari, N. A., Ludyanti, L. N., Fuadah, D. Z., Damayanti, D., Siswoaribowo, A., Hatmanti, N. M., Sari, M. K., Natalia, F. B., & Widayati, D. (2014). *Praktik Laboratorium Keperawatan*. Jakarta: Erlangga.
- Hinlay. (2006). *Terapi Intravena pada pasien di rumah sakit*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Hosizah, & Maryati, Y. (2018). *Sistem Informasi Kesehatan II Statistik Pelayanan Kesehatan* (1st ed.). kemenkes RI. <https://123dok.com/document/zx9dngvz-sistem-informasi-kesehatan-ii-sc.html>
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di rumah sakit bunda Kandungan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 454–463. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/689/671>
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Lustiyani, D., Ndruru, P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sriratu Medan Tahun 2019*. 1, 1–11.
- Maarif, I. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien*. 4(2), 79–88.
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.

Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 8(1), 39–46.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>

- Marhawati. (2021). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat*. 6–13.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). *Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. 5(2), 105–112.
- Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap FKTP : Literature Review*. 3(2), 177–189.
- Muhyi, M., Hartono, Budiyono, S. C., Satianingsih, R., Sumardi, Rifai, I., Zaman, A. Q., Astutik, E. P., & Fitriatien, S. R. (2018). *Metodologi Penelitian. Metode Penelitian*, 1–83. www.unipasby.ac.id
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen buku kesehatan*. Jakarta: penerbit buku kedokteran.
- Nisak, U. K. (2020). *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. In *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>
- Nugroho, C. (2016). *Analisis Faktor Resiko Kejadian Flebitis di Ruang Mawar RSUD. Prof. Dr. Margono. Soekarjo Purwokerto. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. <http://repository.ump.ac.id>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, Valerie A. (2004). *Service Quality Volume 3. Science Institute*.
- Pohan, I. S. (2004). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar Dasar Pengertian dan Penerapan* (1st ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prabandari, F. (2013). *Hubungan Antara Skor Kerapuhan dengan Lama Rawat Pasien Lanjut Usia*. In *Eprint Undip* (Vol. 51, Issue 1). <https://www.ajan.com.au/archive/Vol30/Issue2/4Salgueiro-Oliveira.pdf>
- Putra, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016*.

- Putri, I. R. R. (2016). Pengaruh Lama Pemasangan Infus dengan Kejadian Flebitis pada Pasien Rawat Inap di Bangsal Penyakit Dalam dan Syaraf Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(2), 90. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(2\).90-94](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(2).90-94)
- Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83. <https://doi.org/10.33746/fhj.v5i2.12>
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University PRESS.
- Ray-Barruel, G., & Rickard, C. M. (2018). Helping nurses help PIVCs: Decision aids for daily assessment and maintenance. *British Journal of Nursing*, 27(8), S12–S18. <https://doi.org/10.12968/bjon.2018.27.8.S12>
- Rusmiati. (2020). *Hubungan Keterampilan Perawat dalam Pemasangan Infus dengan Angka Kejadian Plebitis pada Pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*.
- Sari, L. N. E. S. E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 8. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2071/1686>
- Sriyanti, C. (2016). Mutu Pelayanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. *Kementrian Kesehatan RI Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan*, <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan Yogyakarta: Deepublish*.
- Supryanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Suriani, R. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan “Keandalan” dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang*. 03, 13–18.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22942>
- Tailaso, C. silsilia. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu*

Kota Manado, 7, 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23156>

Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar*. 165–181.

Tjiptono, & Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.

Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (1st ed.). Tata Mutiara Hidup Indonesia.
<https://www.researchgate.net/profile/Antonius-Rino-Vanchapo>

Watung, g. i. (2019). *Hubungan Vena Lokasi Pemasangan dengan Kejadian Flebitis pada Pasien yang Terpasang Infus di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. 2, 248–253.
<https://journal.iktgm.ac.id/index.php/nursing/article/view/57/36>

Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh*. 1, 153–161.