

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, Selim, Kazi Md Tarique, and Ishtiaque Arif. 2017. "Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty in the Bangladesh Healthcare Sector." *International Journal of Health Care Quality Assurance* 30(5):477–88.

Al-Qur'an dan Terjemahan

Ameilia Kurnia Sari, Ratna Dwi Wulandari. 2014. "Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 4 Oktober-Desember 2014* 2(KEPUASAN PASIEN):235–42.

Astuti¹, Dwi. 2018. "Accidental Sampling ." *1Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta* 6(1):1–7.

Catur Wahyuni, Hana, and Wiwik Sulistiyowati. 2015. "Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual." *Journal of Engineering and Management Industrial System* 3(1).

Chari, Fotene, Eleni Jelastopulu, Despina Sapountzi-Krepia, Daphne Kaitelidou, Olympia Konstantakopoulou, Petros Galanis, and George Charalambous. 2016. "Patient Satisfaction in Public and Private Hospitals in Cyprus." *International Journal of Caring Sciences* 9(3):781–91.

Cristea, Aurelia. 2016. "Title." *Revista Brasileira de Ergonomia* 9(2):10.

Fandy, Tjiptono. 2012. "Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia." *Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.* 18–56.

Hutama, Tirta Sari Putri, Diah Mutiarasari, and Andi Nur Asrinawati. 2018. "Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu." *Healthy Tadulako* 4(2):41–49.

Karim, Febriyanti M. 2014. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS Di Rumah Sakit Swasta Dan Rumah Sakit Negeri Di DIY." 1–26.

Kemenkes. 2014. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.* Jakarta Kemenkes RI.

Kemenkes. 2016. *Standar Pelayanan Bidang Kesehatan.* Jakarta kemenkes RI

Kemenkes. 2018. *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.* Jakarta Kemenkes RI

Kemendes. 2020, *Klasifikasi dan perizinan rumah sakit* . jakarta kemendes RI

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.

Larson, 2019, *When the patient is the expert measuring patient experience (Online)*<https://www.who.int/about/governance/world-health-assembly>(diakses 2 februari 2020).

Mumu, Like J., Grace D. Kandou, and Diana V Doda. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou." *Jurnal Unsrat* 1.

Mutiarasari, Diah. 2019. "MEDIKA TADULAKO , Jurnal Ilmiah Kedokteran , Vol . 1 No . 2." *Jurnal Ilmiah Kedokteran* 1(2):36–44.

Notoadmodjo Soekidjo, 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta

Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : Egc

Review, Article. 2015. "Patients ' Satisfaction In Public And Private Hospital Of Morang District Nepal : A Comparative Cross Sectional." (1).

Romaji, Romaji, and Latifatun Nasihah. 2018. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur." *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health* 3(2):143.

Satrianegara, M. Faiz. 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Suryawati, et al. 2016. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. Volume 09 No. 04. Dari <https://Journal.Ugm.Ac.Id/> (diakses 22 maret 2020)

Supartiningsih, Solichah. 2017. "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016 6(1):9–15.

Ummah, Anii Rohmatul, and Stefanus Supriyanto. 2014. "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang." *Jurnal Administrasi Kesehatan* 2:1–13.

Wibawa, Eka Ari, Tjahjono Kuntjoro, Rizaldy Taslim Pinzon, Pasca Sarjana.

2016. "Kepuasan Pasien Stroke Peserta Jkn Di Rs Lestari Raharja Satisfaction of Stroke Patients the National Health Insurance (Jkn) in the Lestari Raharja Hospital and Muntilan Hospital (Magelang Distric Hospital)." *Berkala Ilmiah Kedokteran Duta Wacana* 02(01):255–66.