

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. Lestaris. T.dkk.(2022). System pelayanan Kesehatan masyarakat. Cv mine.Bantul
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Auia Rahmi, 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2021. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun. Diakses pada tanggal 16 Juli 2024. alamat: <https://repository.stikesbcm.ac.id/id/eprint/200/1/SKRIPSI%20AULIA%20RAHMI%20S1%20FARMASI%202017.pdf>
- Avis Sayyida Faza. (2017). Studi Kualitatif Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Anak Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Prosiding HefA 1st 2017. ISSN 2581 – 2270
- Axel & Indrawati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Instalasi Rawat jalan RD Pindad Kota Bandung. Vol.10, No.5.ISSN : 2355 – 9357 diakses melalui: http://scolar.google.com/scholar?start=10&q=Hubungan+kualitas+kesehatan+terhadap+kepuasan+pasien+bpjs+di+rawat+jalan+&hl=id&as_sdt=0,5&as_ylo=2023#d=gs_qabs&t=1708008463662&u=%23p%3D1LK3eM5YaJoJ
- Bambang Irawan, Asmaripa Ainy, 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. Universitas Sriwijaya. Diakses pada tanggal 16 Juli 2024. alamat: https://repository.unsri.ac.id/42661/1/Analisis%20faktor-faktor%20yg%20berhubungan%20dgn%20pemanfaatan%20yankes%20pada%20peserta%20JKN_Artikel%20Jurnal.pdf
- BPJS.(2024).KEPUASAN PELANGGAN. Diakses pada 20 Januari 2024 melalui <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/> 2024
- BPS. (2023). JUMLAH PENGGUNA BPJS. Diakses pada Desember 2023 melalui <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/02/28/18018f9896f09f03580a614b/statistik-indonesia-2023.html>

- Emi Elliya Astutik, Achmad Efrizal Amrullah, Said Madijanto, 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan. STIKES dr.SoebandiJember, Indonesia. Diakses pada tanggal 16 Juli 2024. alamat : <https://journal.uds.ac.id/jkds/article/view/243>
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta.
- Gray, J. R., Grove, S. K., & Sutherland, S. (2017). Burns and Grove's the practice of nursing research: appraisal, synthesis, and generation of evidence. Elsevier, 8, 1– 1192
- Gurning, F. P. (2018). Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Medan: K.Media
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kemendes (2016) diakses Desember 2023 melalui <https://www.kemendes.go.id/id/undang-undang-republik-indonesia-nomor-17-tahun-2023-tentang-kesehatan>
- Kemendes RI, (2019). Kementerian Kesehatan RI (2019). Profil Kesehatan Indonesia. Kementerian Kesehatan RI
- Kotler, P. & Amstrong, G. 2017. Prinsip prinsip pemasaran. Edisi 14. Jilid 3. Erlangga, Jakarta
- Maya Sofia. Rita Wahyuni & Endang Supriyadi (2020). Studi Komparasi kepuasan pasienBPJS dan Non BPJS pada mutu pelayanan pendaftaran puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. Vol 1, No. 2. Maret 2020. Jurnal Abiwara
- Mey Sarah Azhari , 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros. Diakses pada tanggal 16 Juli 2024. alamat::<https://repository.univawalbros.ac.id/107/1/Mey%20sarah%20azhari%20%2818001013%29.pdf>
- Ningrum,Ayu. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru Vol.2 No.2. FISIP: Universitas Riau, 2015
- Notoatmodjo,S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta, 2016
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi BirokrasiDalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. (2018). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. salemba medika. Nursalam.
- (2020). Metodologi penelitian ilmu keperawatan. Salemba medika.
- Nurul, A. (2017). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah sakit TK.IV Madun Tahun 2017
- Nuzulia Bahri Sirait, 2021. Studi Komparasi Antara Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Setia Janji. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Diakses pada tanggal 16 Juli 2024. alamat: <http://repository.uinsu.ac.id/12628/1/Skripsi%20Nuzulia%20Bahri%20Sirait.pdf>
- PERMENKES. (2020). Diakses Maret 2024 melalui :
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/113006/permenkes-no-11-tahun-2016>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2014). Essentials of Nursing Research Seventh Edition Appraising Evidence for Nursing Practice. In Lippincott Williams & Wilkins
- Prihatiningsih, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tk. IV 05.07.02 Kediri. Mediasosian, Vol. 1 (1), Hal 20-31
- Puji pertiwi ilahi. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Diakses Desember 2023 melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32987/1/PUJI%20PERTIWI%20ILAH-FKIK>
- Rita.J.G., et.al (2021). hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. Diakses februari 2023=4 melalui: http://svholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=HUbungan+kualitas+pelayanan+kesehatan+terhadap+kepuasan+pasien+bpjs+di+rawat+jalan+&btnG
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni Wiratna V. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tjiptono, Fandy. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Wahyuning .S, Wahyudiyono , & Fadila (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Tk Iii 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. (2022): Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen. Vol 15 No 1. Doi. <https://doi.org/10.56606/albama.v15i1.30> diakses Desember 2023
- Warjiman. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI). VOL 5 NO 2 (2020). Doi :

<https://doi.org/10.51143/jksi.v5i2.243>

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615> WHO. (2018). Diakses Desember 2023 melalui www.who.int