

DAFTAR PUSTAKA

- Aquino, C.C., Pane, M., Harianja, E.S., Nababan, D. and Bancin, D.R. (2021) Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara Tk Ii Medan Tahun 2021. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol. 7 No.2. e-ISSN: 2615-109X.
- Azwar, A. (2000). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bata, Y.W., alwy and Darmawansyah. (2013). “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013”. *Skripsi*. Available at: <https://www.semanticscholar.org/paper/Hubungan-Kualitas-Pelayanan-Kesehatan-Dengan-Pasien-Bata-alwy/58040b0501ef73d8f4fe02a219e8016e65d8fe17>
- Data Sekunder Indikator Kepuasan Pasien RS Suaka Insan Tahun 2023-2024.
- Dewi, F., Oesman, Y. and Sudjana, G. (2011) “Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness,” *Dental Research Journal*, 8(4), p. 172. Available at: <https://doi.org/10.4103/1735-3327.86032>.
- Gultom, Jenny.R. (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik RS Azra. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Hidayat, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Hurlock, E, B. (2017). Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (edisi ke – 5). Jakarta: Erlangga
- Ina Kartika, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 7, No.1. Available at <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3431>.
- Jacobalis. (2000). Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Kemenkes RI (2020) “Peraturan Menteri Kesehatan PMK Nomor 230 Tahun 2020 tentang Ruang Rawat Gabung,” 2019, pp. 1–46. Available at: <https://dokumen.tips/documents/kmk-no-230-th-2010-ttg-rawat-gabung.pdf>.html.

- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas jilid satu*. Jakarta: PT Indeks, Gramedia.
- Kunci, K. (2020). & Science Community Volume 4 ; Nomor 2 Oktober Tahun 2020 ISSN e : 2656-9248 Journal health and Science ; Gorontalo journal health & Science Community Volume 4 ; Nomor 2 Oktober Tahun 2020 ISSN e : 2656- 9248. 4.
- Kurniawan, E. (2019). The Effect of Service Quality and Employee Discipline of Community Satisfaction in The Land Office Of East Lampung Regency.
- SIMPLEX: Journal of Economic Management*. Available at <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/simplex/article/view/352>.
- Muh Rahmadi H. (2019). *Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas KASSI Kecamatan RAPPOCINI Kota Makassar Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin. Available at: https://repository.uin-alauddin.ac.id/16372/1/Muh.%20Rahmadi%20Hasyim_70200112081.pdf
- Muninjaya, A.A.G. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 2nd edn. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2nd edn. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan. 3rd edn*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu, Achmad Yudha. (2013). “Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan”. *Skripsi*. FKIK Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Permenkes (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9*.
- Permenkes (2016) No. 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Profil Rumah Sakit Suaka Insan Tahun 2024.
- Raharja, Y.D., Kusumadewi, S. and Astiti, D.P. (2018) “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja,” *Odonto: Dental Journal*, 5(1), p. 34. Available at: <https://doi.org/10.30659/odj.5.1.34-44>.
- Rahmadi, H. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Skripsi. FKIK Universitas Islam Negeri Alauddin.

- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Sagay, J.M., Darwita, R.R. and Novrinda, H. (2023) “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado,” *e-GiGi*, 11(2), pp. 196–205. Available at: <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>.
- Salah, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. In *Tahun* (Vol. 17, Issue 2).
- Sari, K., Megawati and Haslinah Ahmad. (2023). “Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(5), pp. 982–988. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i5.3470>.
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawan, M.Ferdiansyah. (2022). “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Banua Medika Banjarmasin Tahun 2022”. Skripsi. STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
- Sulistiyo, Yuli. (2019). “Gambaran Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Jaraga Sesameh Tahun 2019”. Skripsi. STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
- Suryawati. (2004). *Teori Ekonomi Mikro*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta.
- Suyitno. (2018). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadapkepuasan Pasien,” *Journal of Applied Business Administration*, 2, pp. 129–146.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Watusoke, Anggara. E., Hedison Polii, dan Wowor, P.M. (2016). Gambaran kadar lipid trigliserida pada pasien usia produktif di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado periode November 2014- Desember 2014. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*. Vol.4, No. 02, Juli-Desember.
- Yuliani, N.N., et al. (2017). “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak di Kota Kupang Tahun 2015,”. *Jurnal Info Kesehatan*. 15(2), pp. 482–494.
- Zarulli, V., et al. (2018). Women Live Longer Than Men Even During Severe Famines and Epidemics. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(4), pp. E832–E