

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, V. I., Febrianta, N. S., Studi, P., Terapan, S., & Informasi, M. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo. December.*
- Afandi, P. (2016). *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research. Yogyakarta: Deepublish.*
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Arisandy, Winda. 2015. *Strategi Dinas Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Metode CRC (Citizen Report Card) Di Kota Surabaya. Surabaya: UNIVERSITAS AIRLANGGA.*
- Brata, A. (2006) *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan - Reni Asmara Ariga - Google Buku.* (n.d.). Retrieved December 5, 2021, from https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=sml2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=faktor+faktor+and+pelayanan+kesehatan+menurut+buku&ots=hBoKlTKwyH&sig=h_3Ddc9NwrfNgonQJuu0A9RhDTQ&redir_esc=y#v=onepage&q=faktor faktor and pelayanan kesehatan menurut buku&f=false
- Cahyono, J. B. S. . (2008) *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran. Yogyakarta: Kanisius.*
- Deliana, D., Rachmawaty M. Noer, & Agushtia, M. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. *Initium Medica Journal*, 1(1), 1–8. <https://journal.medinerz.org/index.php/IMJ> e-ISSN
- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Preference and*

Adherence, 14, 1923–1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>

Dewi, B. A., Setianto, R., & Rosita, F. (2020). Jurnal Ilmiah Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 15–20.

Di, K., Ranotana, P., Dan, W., Teling, P., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2021). *ATAS KOTA MANADO PENDAHULUAN Peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada pandemi Covid-19 sangat penting khususnya Puskesmas dalam dalam pencegahan dan Covid-19 . Hal ini merupakan bagian yang harus dilakukan agar dapat mengendalikan jumlah ka.* 10(1), 40–49.

Deliana, D., Rachmawaty M. Noer, & Agushtia, M. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. *Initium Medica Journal*, 1(1), 1–8. <https://journal.medinerz.org/index.php/IMJ> e-ISSN

Dewi, B. A., Setianto, R., & Rosita, F. (2020). Jurnal Ilmiah Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 15–20.

Dewi, Y. 2020. *Buat Mekanisme Khusus Antrean Pasien, Puskesmas Tawangreja Ikut Cegah Sebaran Covid-19.*

Eka. (2016). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Tangerang. Skripsi.*

Etlidawati and Handayani, D. Y. (2017) ‘Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional’, *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), pp. 142–147.

Hidayat, A. A. (2011). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika.*

Harahap, Desy Ramadhani; Utami, T. N. (2021) ‘DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12211> Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap’, 12(April), pp. 2019–2022.

- Hendrajani, R. (2015) 'Pengaruh Pendapatan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pemakaian Kosmetik Mustika Ratu', *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, Vol. 9 No., p. Hal 62-71.
- Irawan, B. and Ainy, A. (2018) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), pp. 189–197. doi: 10.26553/jikm.v9i3.311.
- Jeklin, A. (2016) 7(July), pp. 1–23.
- Kandou, R. E., Mandey, J., & Pombengi, J. (2017). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik UNSTRAT*, 1(37), 1–15. ejournal.unsrat.ac.id
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2015) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Indonesia'.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.*
- KotlerP. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.*
- Lumenta, B. (1989) *Pelayanan Medis, Citra, Konflik,dan Harapan*. Yogyakarta, Konisius.
- Mujiart, Djoko & Bramantyo, Rizki Yudha. 2019. *Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek.*
- Muninjaya, G. A. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EKG.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Notoatmodjo, S. (2014). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salimba Medika.
- Onainor, E. R. (2019).1(9), 105–112.
- Palaba. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Hotel dan Wisma Di Kabupaten Pinrang*. Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event,, 2(1), 35-43.
- Pohan, I. S. (2007) ‘Jaminan Mutu Pelayanan’.
- Pohan. (2012) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rofifah, D. (2020). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(9), 12–26.
- Strategi, A. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL*. Jurnal Visioner 5(2) 33-39.
- Suandi. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1, 13–22.
<http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>
- Suandi. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1, 13–22.
<http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>
- Saryono. (2011). *Metodelogi Penelitian Kebidanan D III, D IV, S1 dan S2*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Strategi, A. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL*. Jurnal Visioner 5(2) 33-39.

- Sumartono S. (2009). *Manajemen Operasional*. Malang: Banyumedia.
- Supranto, J. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syarifudin, F. (2010). *Panduan TA Keperawatan Dan Kebidanan Dengan SPSS Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Grafindo.
- Saryono. 2011. "Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika." *Artikel Ilmiah*. Poltekes Solo.
- Supardi. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utama, K., Qalbu, C., & Elektronik, R. M. (2021). *MEDIS ELEKTRONIK DI KLINIK UTAMA CAHAYA QALBU PADA MASA PANDEMI COVID-19* Reza iSartika dan Erix Gunawan Politeknik Piksi Ganesha , Indonesia Diterima : *Abstrak Direvisi : Disetujui : Pelaksanaan Pelayanan Pasien Menggunakan Rekam Medis Elektronik Di Klini*. 1(September), 1066–1072.
- Umar. (2011). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Utama, K., Qalbu, C., & Elektronik, R. M. (2021). *MEDIS ELEKTRONIK DI KLINIK UTAMA CAHAYA QALBU PADA MASA PANDEMI COVID-19* Reza iSartika dan Erix Gunawan Politeknik Piksi Ganesha , Indonesia Diterima : *Abstrak Direvisi : Disetujui : Pelaksanaan Pelayanan Pasien Menggunakan Rekam Medis Elektronik Di Klini*. 1(September), 1066–1072.
- Wright, J., Dewan, S., Hilty, D., & Dewan, N. A. (2020). Health care providers' perceptions of quality, acceptance, and satisfaction with telebehavioral health services during the COVID-19 pandemic: Survey-based study. *JMIR Mental Health*, 7(12), 1–6. <https://doi.org/10.2196/23245>
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Prenda Media Group.
- Yuniar, Yuyun, & Handayani, R. S. (2016). *Kepuasan Pasien Peserta Program*

Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
Jurnal Kefarmasian Indonesia.

Yuniar, Yuyun, & Handayani, Rini Sasanti. 2016. “Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.” *Jurnal Kefarmasian Indonesia*.

