

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T, dan Francis, T. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Adityo S , 2019 *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Terkini*, Universitas Indonesia
- Alamri, A., M. (2020). Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacojurnal Ilmiah Farmasi t UNSRAT* Vol. 4 No. 4 November 2015 ISSN 2302 - 2493 241
- Astari. (2020). Peran Infection Prevention Control dalam Perspektif Keperawatan Menghadapi Pandemi COVID-19 : *Jurnal ilmiah Kajian Literatur*. Universitas Padjajaran
- Detty, A.. U. (2020). Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan, rawat inap dan ruang operasi di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, Volume 7, Nomor 1, Januari.
- Diki, M. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/* Volume 4 Nomor 2 Desember. P-ISSN: 2580-2240 E-ISSN: 2580-2259
- Doremalen, N., Trenton,. B. and Vincent J. (2020), Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *National Library of Medicine*. doi: 10.1056/NEJMc2004973. Epub 2020 Mar 17
- Faenkel dan Wallen. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Faridah I (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020 *Jurnal Kesehatan*, Vol. 9 No. 2 (2020). ISSN 2086-9266 e-ISSN 2654-587x DOI 10.37048/kesehatan.v.280
- Fernald, LC dan Nuefeld LM. (2017). Overweight With Concurrent *Stunting* In VeryYoung Children From Rural Mexico: Prevalence andAssociated Factors.*European Journal of Clinical Nutrition*.

- Geoffrey, A. Silvera. (2021). The influence of COVID-19 visitation restrictions on patient experience and safety outcomes: A critical role for subjective advocates. *Patient Experience Journal* Volume 8, Issue 1 – 2021,
- Gerson. (2012). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Gunarsa. (2011). *Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia Hadi.
- Hakim, R. (2016) Hubungan Persepsi Pembatasan Jam Kunjung dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. *Naskah publikasi*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Hertina. Y., N/ (2019). Pengaruh Cuci Tangan Terhadap Penurunan Jumlah bakteri Pada Hospital Personnel di RS Nasional Diponegoro. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*. Volume 8, Nomor 2, April 2019 Online :
- . (2017). *Metode Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Idris, A.M. (2020) Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020 *Jurnal Dunia Kesmas*, Vol. 9 No. 4, Oktober 2020, hal. 470-479 ISSN 2301-6604 (Print), ISSN 2549-3485 (Online)
- Immas, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Indriana, Y. (2012). *Gerontologi dan Progeria*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irfan, S.M, Aamir Ijaz, dan M.M, Farooq. (2012). Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Defi Mernawati & Intan Zainafree/ *Public Health Perspective Journal* 1 (1) (2016) 52 Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research* 12 (6): 870- 877.
- Jamison (2017). *Disease Control Priorities, (Volume 9): Improving Health and Reducing Poverty*. The World Bank.
- Kemkes (2021). *Perkembangan COVID-19*. Kementerian Republik Indonesia
- Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun (2020) Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease* 2019
- Kohn LT, Corrigan JM, dan Donaldson MS. (2015). *To err is Human. BUILDING a Safer Health System*. Wasingtong : National Academy of Science, USA.

- Kotler, P. (2015). *Marketing an Introducing* Prentice Hall twelfth edition” . England : Pearson Education, Inc
- Melati, N. (2020) Gambaran Kecemasan Perawat Dalam Menangani Pasien Hemodialisis di Masa Pandemi COVID-19 *Jurnal Kesehatan*. STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
- Mulyati (2020). Gambaran tingkat kepuasan pasien menerima pelayanan asuhan keperawatan dimasa pandemi COVID-19. *Jurnal Keperawatan* Volume 12 No 1, Hal57 -62, Maret 2020 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal
- Notoatmodjo. (2014). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo.(2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nur & Haksama (2016). Pengukuran Kinerja Rawat Inap Berdasarkan Perspektif Balanced Scorecard. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 4 Nomor 1 Januari-Juni 2016.
- Nursalam (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Oini, O. (2017) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*. Vol. 5 No. 2, Juli 2017 – Desember 2017.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry., (1985) dalam Purwoastuti (2015). *Balancing Customer Perception And Expectation, The free Pers, A Division of Macmillan, Inc, New York*.
- Pasalli, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)* Vol. 4, No. 1, Juni 2021, pp. 14-19 ISSN: 2657-0548, DOI: 10.52774/jkfn.v4i1.57 14
- Peppelenbosch (2020). Potential association between COVID-19 mortality and health-care resource. *National Library of Medicine*. availability. doi: 10.1016/S2214-109X(20)30068-1. Epub 2020 Feb 25.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Palangkaraya: BPAD Provinsi Kalimantan Tengah.
- Rakhmad, J. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Robbins, P. S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.

- Sabarudin. (2020). Efektivitas Pemberian Edukasi secara Online melalui Media Video dan Leaflet terhadap Tingkat Pengetahuan Pencegahan COVID-19 di Kota Baubau. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal)*
- Safrizal, Saryono, Z., dan Esi A. (2020). *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19. Kementerian Dalam Negeri*, Vol 1 No (3), Hal 1–20.
- Satgas COVID-19 Tekankan Perilaku Disiplin Protokol Kesehatan Langkah Utama Atasi Pandemi. dari <https://COVID19.go.id/p/berita/satgas-COVID-19-tekankan-perilaku-disiplin-protokolkesehatan-langkah-utama-atasi-pandemi>
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. 2014. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Setiawan, C. (2018). Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. *Naskah publikasi*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sujarweni. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta,
- Tanggap COVID-19 Jateng. *Perkembangan COVID-19 2021*
- Tjiptono dan Gregorius C. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami Y T (2018) Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan FOKES*, Vol 8NO 1, Februari 2018ISSN : 2086 -2628
- Wawan,A. Dan Dewi M. (2011). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*.Cetakan II. Yogyakarta : Nuha Medika.
- World Health Organization. (2020)Clinical management of severe acute respiratory infection when novel coronavirus (nCoV) infection is suspected. Geneva: World Health Organization;

- Yayuk (2008). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Pavilum Teratai RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda. *Jurnal Sosial Politika. Volume 15.*
- Yunus, N. R., & Rezki, A. (2020). Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus COVID-19. Salam: *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(3).