

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, Ade Nur. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Serqual di RSUD Cilegon tahun 2014. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Aji, Wahyu Kartika. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Ardhiyanti, Erma. 2016. Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa FEBI IAIN Salatiga pada Bank Syariah. *Skripsi*. Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Salatiga
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace : Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial.3(1), 211–224
- Chandra, L. A. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Ketahanan Pangan dan Penyukuhan Kabupaten Kutai Barat*. *ejournal Administrasi Negara*. 1(3), 885–889
- Darajat, Z. 2010. *Kesehatan Mental*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar: Global Research and Consulting Institute
- Daulay, Rizka Paramitha. 2021. Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
- Deikme, Pilatus. 2013. *Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai bagian Keuangan Sekds Kabupaten Mimika Provinsi Papua*. ISSN 2303-1174. 1(3), 980–986
- Diantika, Lola Eka. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Ganting. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri.

Batusangkar

- Dwi Cahya, A., Julita Sari, A., & Andar Feryanta. 2021. Pengaruh Kinerja Karyawan, Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Pathok Terbit. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 218-229
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. 2021. Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hafisah, Siti. 2020. Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket 212 Sungai Kambang Kota Jambi. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thata Saifuddin
- Hafizatul Fajri, R. 2021. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Pembangunan*. *economics, Accounting and Business Journal*. 1(1), 212–222
- Hardi, V. J., Supriadi, D., Supriady, A., & Ahmad, V. 2021. *Survey Kesadaran Masyarakat dalam Meningkatkan Kesehatan Fisik di Masa Pandemi* *Public Awareness Survey In Improving Physical Health During a Pandemic*. *Journal Of Physical and Outdoor Education*. 3(2), 120–131
- Hidayat, Rizki. 2012. Pengaruh Iklan Rokok di Televisi RCTI Terhadap Prilaku Membeli Pada Remaja RT 01 RW 01 Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar. *Skripsi*. Universitas Sultan Syarif Kasim, Riau
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management*. ^{15th} edition. United States: Pearson Education

- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnianingsih, Ariyani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang. *Skripsi*. Universitas Semarang
- M. Mufrizal. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Tesis*. Universitas Medan Area Medan
- Mangkunegara, A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maramis, F. S., Sepang, Jantje L., & Soegoto, A. S. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667
- Muryanti, Siti. 2017. Pengaruh Aset Tetap Dibanding Total Aset, Umur Perusahaan, Dan Rasio Lancar Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Periode Tahun 2010-2015). *Skripsi*. Universitas Brawijaya. Malang
- Muslichati, Ela Zakiya. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang
- Nazlia. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Saudara Syariah Medan. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan
- Ngula, Mariana Oktaviane. 2019. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Skripsi*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur. Samarinda
- Nugraha, Eko Setia. Gambaran Kesiapan Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 Pada Standar Sasaran Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Haji Jakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Nuresah. 2016. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Makassar. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah

Makassar. Makassar

- Palit, I. G., Talumingan, C., & Rumagit, G. A., 2017. *Strategi Pengembangan Kawasan Agrowisata Rurukan*. Agri-sosioEkonomi Unsrat, 13(2), 21-34.
- Pariwisata, J. K., Insani, Y. D., Setiyariski, R., & Pelayanan, K. 2020. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. Jurnal Kajian Pariwisata. 2(1), 13–28
- Pangestu, Achmad Yudha. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Pristiani, Maryani Rizda. 2022. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Borong Kecamatan manggala Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar
- Rahman, Abdul. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Nisa Kota Jambi*. Skripsi. Universitas Batanghari. Jambi
- Salwah. 2022. *Hubungan Pengalaman pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanudin. Makassar
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Siswanto, D., & Khasanah,I. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong)*. Diponegoro Journal Of Management, 8, 1–9
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service),

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Supriyanto, Yuda. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan Rsui Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* , 13 No. 2, 405–415.
- Sulfiah, Andi. 2020. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Suprianto. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada SOBU 14.227.318 PT. Panca Hammar Lestari Panyabungan. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa (Prinsip, penerapan, penelitian)*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, Santi Budi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Wiyono, G. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0*

& *SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Wulandari, Fitria. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-raniry. Banda Aceh

Wulandari, Rizani Catur. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin

Zahra, R. R., & Rina, N. 2018. *Pengaruh Celebrity Endoser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit di Kota Bandung, Jurnal Lontar*. 6(1), 8–10.

Alamat Website:

World Health organization Tentang Rumah Sakit diakses pada 23 Februari 2023

[https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/04/01/kesadaran-mencegah-gangguan-](https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/04/01/kesadaran-mencegah-gangguan-kesehatan-meningkat-selama-pandemi)

[kesehatan-meningkat-selama-pandemi](https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/04/01/kesadaran-mencegah-gangguan-kesehatan-meningkat-selama-pandemi) diakses pada 7 November 2022

<https://Kemenkes.go.id> diakses pada 8 November 2022

<https://www.bps.go.id> diakses pada 17 Desember 2022

<http://junaidichaniago.wordpress.com> diakses pada 25 Januari 2023

<https://www.rsuibanyubening.com> diakses pada 8 November 2022

Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit

Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor : HK.02.02/ I/ 1130/2022 Tentang Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2019 Tentang
Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang
Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit