

DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, dan Sumarni. (2020). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 22(2), 217-224.
- Amaliyah, R. W. (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Literasi Keuangan di Kalangan UMKM Kota Tegal. *Management Analysis Journal*, 4(3), 252-257.
- Anggraini, F. D. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4).
- Arfania, M., Pardede, T. W., dan Alkandahri, M. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Farmasetis*, 11(1), 1-6.
- Ariadi. (2015). Analisa Hubungan Financial Literacy dan Demografi dengan Investasi, Saving dan Konsumsi. *Journal of Finsta*, 3(1), 7-12.
- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P., Pratiwi, R. D., dan Cahyani, T. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70-75.
- Awalinda, T., Ake, J. M., dan Silva, C. D. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *JUIPERDO*, VII(1), 1-12.
- BPJS. (2019). BPJS Kesehatan. *Fasilitas Kesehatan*.
- Bustomi. (2010). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Djamaluddin, A. (2014). Filsafat Pendidikan. *Jurnal ISTIQRA*, 1(2), 129-135.
- Eninurkhayaton, B., Suryoputro, A., dan Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33-42.
- Firdaus, F. F., dan Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senapati Bantul. *Journal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 4(2).
- Firmansyah, F. J., dan Rusli, R. (2018). Kajian Kualitas Hidup Pasien yang Menjalani Hemodialisa di RSUD A.W. Sjahrane. *Mulawarman Pharmaceutical Conference*.

- Ghozali, dan Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hakim, F. A., dan Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157-162.
- Hardiyansyah. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariani, B., Wahyudi, A., dan Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(2), 367-447.
- Hayati, S., dan Saputra, L. A. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Cv. Jaya Anugrah. *Business Management*, 2(1), 49-53.
- Imron, R. (2017). Hubungan Penggunaan Gadget dengan Perkembangan Sosial dan Emosional Anak Prasekolah di Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Keperawatan*, 13(2), 148-154.
- Irman, M., dan Fadrul. (2018). Analisis Pengaruh Jenis Kelamin, IPK, dan Pengalaman Kerja Terhadap Tingkat Finacial Literacy. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 2(1), 41-56.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Kotler, Keller, Philip, dan Lane, K. (2018). Manajemen Pemasaran. *PT Indeks*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Kurniasari, A. (2017). Krisis Paruh Baya dan Penanganannya. *Sosio Informa*, III(2), 165-179.
- Kusumaningrum, A., dan Azinar, M. (2018). Kepesertaan Masyarakat Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri. *HIGEIA*, 2(1), 149-160.
- Lasut, E. E., Lengkong, V. P., dan Ogi, I. W. (2017). Analisis Perbedaan Kerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia, dan Masa Kerja (Studi Pada Dinas Pendidikan Sitaro). *Jurnal EMBA*, 5(2), 2771-2780.
- Lawan, K., Romeo, P., dan Sirait, R. W. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82-88.
- Lisnawaty, J. d. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas halu uleo*.

- Madiawati, P. N. (2015, January). Kualitas Layanan Asrama Universitas X Terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru Administrasi Bisnis Angkatan 12. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(2), 1-27.
- Maimunah, S., Yusuf, A., dan Sunarya, A. (2020). Analisis Sikap dan Minat dan Motivasi Mahasiswa Terhadap Keputusan Menempuh Pendidikan Profesi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 58-70.
- Monica, I., Sangi, A., Franky, L., Tamengkel, dan Danny, D. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia. Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
- Mpinga, E. K., dan Chastonay, P. (2011). Satisfaction of patients: A right to health indicator? *Helath Policy*.
- Muhammad, D. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174-186.
- Mumu, P. A., Lolo, W. A., dan Jayanto, I. (2020, Mei). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting. *Jurnal PHARMACON*, 9(2), 302-309.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15-22.
- Mura, T. A., Hilmi, I. A., dan Salman. (2023). Evaluasi Tingkat Kepatuhan Konsumsi Obat pada Pasien Hipertensi Rawat Jalan di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang Menggunakan Metode MMAS-8. *Jurnal Pharmascience*, 10(1), 93-101.
- Nizar, N., Sillalahi, M., Sofyan, dan Sinaga, O. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Fast Food Indonesia Tbk KFC Box Ramayana Pematangsiantar. *Sultanist: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 43-52.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pardomuan, J. D., dan Prasetyo, H. (2024). Literatur Review: Hak dan Kewajiban Pasien, Keluarga, Masyarakat dan Tenaga Medis dalam Pelayanan Kesehatan Bencana. *Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(5), 88-101.
- Permenkes, RI. (2016). *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Perpres. (2011). *No 4 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*.

- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. R., dan Raharni. (2019). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42-49.
- Raising, R., dan Erikania, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1), 32-37.
- Rewah, J. M. (2018). Pengaruh Promosi Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Pengusaha Muda Universitas Klabat. *Cogito Smart Journa*, 4(1), 24-36.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., dan Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1-10.
- Santosa, E. e. (2013). Kelengkapan pengisian berkas rekam medis pelayanan medik rawat jalan dan Patient Safety di RSGMP umy. *Yogyakarta*.
- Sari, I, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207.
- Sarjunani, N. (2015). Tantangan Pembangunan Kesehatan 2015-2019 . *Kementrian PPN/Bapernas Jakarta*.
- Sesrianty, V., Machmud, R., dan Yeni, F. (2019). Analisa Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2).
- Slamet, R., dan Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Aliansi*, 17(2), 51-58.
- Sugiyono. (2004). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi* . (E. (Sutopo, Ed.) Bandung: CV alfabeta.
- Suratri, M. A., Suryati, T., dan Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239 - 246.
- Susanti, Y., Syofyan, S., dan Khairani, H. B. (2024). Hak Pasien dalam Menentukan Layanan Kesehatan dalam Hubungannya dengan Kelas Rawat Inap Standar BPJS Kesehatan. *Unes Law Review*, 4, 12184-12193.

- Syafitri, A., Purba, J. S., Barus, B. R., Sitio, S. S., Efrata, Damanik, Y. S., Wahab, B. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSU Sembiring Tahun 2022. *Jurnal Farmasi dan Herbal*, 5(1).
- Thabrany, H. (2014). *Material BPJS Nasional*. <http://staff.ui.ac.id/system/files/users/h> diakses pada tanggal 10 Mei.
- Trisanti, I., Hidayaha, N., Maderaa, D., dan Ariyana, F. P. (2019). Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kelas III Berdasarkan Fasilitas di Ruang Nifas RSU Aisyiyah Kudus. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 1-11.
- Widjarnako, B. S., dan Istiani, V. G. (2017). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(5), 1102-1112.
- Wuan, A. O., Sari, N. K., Olin, W., dan Bia, M. B. (2023). Screening Kadar C-Reactive Protein Penderita Hipertensi Pada Masyarakat Desa Bone Kecamatan Kabupaten Kupang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(12), 1223-1229

