

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pemerintah Pusat RI, Jakarta.
- Anonim, 2009, Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pemerintah Pusat RI, Jakarta.
- Anonim, 2014, Layanan, <https://rsa.ugm.ac.id/id/beranda/>, diakses pada 3 Maret 2023.
- Anonim, 2015, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 tahun 2015 tentang Rumah Sakit Pendidikan, Pemerintah Pusat RI, Jakarta.
- Anonim, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim, 2016, Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci, Cetakan I, 25-26, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim, 2020, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Anshari, Zaim, 2023, *Pelayanan Kesehatan Primer*, Cetakan I, 2-3, PT Inovasi Pratama Internasional, Padang.
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barata, A.A., 2006, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media komputindo, Jakarta
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., dan Zeithaml, V. A., 1993, A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions, *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7–27. <https://doi.org/10.2307/3172510>.
- Budi, T., P., 2006, *SPSS 13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*, ANDI, Yogyakarta.
- Cronin, J. J., dan Taylor, S. A., 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. doi:10.1177/002224299205600304.
- Depkes RI. (2009). *Klasifikasi umur menurut kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.
- Endarwati, S. S. dan Setianingrum, P.D., 2019, Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3), 158-166, doi : <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>.
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan I, 37-39, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Jain, Sanjay K. & Gupta, Garima (2004), Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales, *Vikalpa: The Journal of Decision Makers*, 29(2), 25-37.
- Landrum, H., 2009, Measuring Is System Service Quality With Servqual, Users Perceptions Of Relative Importance Of The Five Servperf Dimensions,

*The International Journal Of An Emerging Transdiscipline*, 12(3), 23-28.

- Lemeshow, S., Hosmer Jr., D.W., Klar, J., Lwanga, S.K., 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nachar, Nadim, 2008, The Mann-Whitney U: A Test for Assessing Whether Two Independent Sample Come from the Same Distribution, 4(1), 13-20, doi:10.20982/tqmp.04.1.p013.
- Ngatmo dan Bodroastuti, T., 2019, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang, *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*.
- Nugraheni, Reny, 2022, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Cetakan I, 23-25, PT Insan Cendekia Mandiri, Padang.
- Simamora, Bilson, 2007, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Cetakan 1, 130-131, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Prakash, Bhanu, 2010, Patient Satisfaction, *Journal Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155, doi: <https://doi.org/10.4103%2F0974-2077.74491>.
- Putri, A., E., 2014, *Paham JKN*, Cetakan I, 35-36, Friedrich-Ebert-Stiftung, Jakarta.
- Rikomah, S., E., 2017, *Farmasi Rumah Sakit*, Cetakan I, 79-80, Deepublish, Yogyakarta.
- Setia, M., S., 2016, Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies, *Indian Journal of Dermatology*, 61(3), 261-264, doi: <https://doi.org/10.4103%2F0019-5154.182410>.
- Utami, M., D., 2016, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan di Bangsal Anak RSUD Sleman Pada Bulan November 2015-Januari 2016, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Vanchapo, A. R., dan Magfiroh, 2022, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*, Cetakan I, 6, Tata Mutiara Hidup Indonesia, Tangerang.