UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Agung, M., Muzakir, M., & Gunawan, G. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, *1*(2), 30–44.

Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, *1*(03), 1–6. http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39

Al Ghamdi, A. A., Aziz, F. S. B. A., Yusoff, R. Z., & Mustafa, M. Bin. (2016). The moderating role of knowledge management on the relationship between employees' commitment and total quality management: A study on the public healthcare sector in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, *6*(4), 790–797.

Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *5*(2), 165. https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164

Alkhair, Darmin, Avila, D. Z., Khatimah, N. H., & Iksan, M. (2023). *Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur*. *2*(1), 55–60.

Asefa, A., Kassa, A., & Dessalegn, M. (2014). Patient satisfaction with outpatient health services in Hawassa University Teaching Hospital, Southern Ethiopia. *Journal of Public Health and Epidemiology*, *6*(2), 101–110. https://doi.org/10.5897/jphe2013.0613

Bergenmar, M., Nylén, U., Lidbrink, E., Bergh, J., & Brandberg, Y. (2006). Improvements in patient satisfaction at an outpatient clinic for patients with breast cancer. *Acta Oncologica*, *45*(5), 550–558. https://doi.org/10.1080/02841860500511239

Budhi, I. G. kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Index Terhadap Pelayanan di Century Gym Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in Century Gym. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, *7*(1), 25–37. http://sisfotenika.stmikpontianak.ac.id/index.php/ST/article/view/131

Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis* (A. Shomad (ed.)). Quantum Sinergis Media.

Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, *9*(3), 397. https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024

Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, *2*(2), 1–6. https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58

Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, *13*(1), 9. https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27

Devhy, N. L. P., Yundari, I. D. H., Purwanti, I. S., & Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018 Description of Outpatient Satisfaction Bpjs Health At the Sanjiwani General Hospital in Gianyar. *Jurnal Ilmiah Sesebanua*, *5*(2), 188–197.

Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, *4*(2), 121. https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.103

Fanggidae, R. P. C., & R. Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, *4*(1), 53–66. https://doi.org/10.12962/j26151847.v4i1.6833

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Fathoni, Z. A. N., & Akhmadi, A. (2017). Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *2*(1), 154. https://doi.org/10.22146/jkesvo.30329

Gamo Sagaro, G. (2015). Patients' Satisfaction and Associated Factors Among Outpatient Department at Wolaita Sodo University Teaching Hospital, Southern Ethiopia: A Cross Sectional Study. *Science Journal of Clinical Medicine*, *4*(5), 109. https://doi.org/10.11648/j.sjcm.20150405.16

Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(2), 273–282. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO

Hasibuan, L. F., Efendy, I., & Afriany, M. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Handover, Komunikasi Teraupetik dan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2021. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, *8*(1), 48–62.

Husna, T. F. A. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Barokah Surakarta.* Universitas Gadjah Mada.

Kalaja, R., Kurti, S., & Myshketa, R. (2023). Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania. *International Journal of Public Health Science*, *12*(1), 460–468. https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i1.22240

Khan, K. A., Khan, S. A., Qureshi, Z., Khan, M. A., Gill, F. N., & Jawad, M. M. (2017). Client Satisfaction towards Quality of Health Services: An Assessment at Primary Healthcare of District Gujranwala. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, *6*(1), 7. https://doi.org/10.11591/.v6i1.6526

Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, *21*(4). https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538

Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *3*(1), 32. https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677

Kurniawati, L. H. (2019). Hubugan Pengetahuan Masyarakat terhadap Perilaku Penggunan Antibiotik (Studi Kasus Konsumen Apotek-apotek di Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan). In *Farmasi*.

Lidiawati, E., Putri, L. T., & Wahyuni, M. (2022). *Analysis of customer satisfaction with the quality of service at djeng nara uduk rice in bangkinang city using importance performance analysis (IPA) method*. *4*(3), 345–354.

Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, *2*(2), 130–136. https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798

Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, *1*(1), 45–52.

Mesfin, D., & Gintamo, T. (2019). Patient satisfaction and associated factors with services provided at outpatient departments. *International Journal of Public Health Science*, *8*(4), 406–412. https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i4.20375

Miharti, I. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan STIKES Merangin*, *5*(1), 66–71.

Nabbuye-Sekandi, J., Makumbi, F. E., Kasangaki, A., Kizza, I. B., Tugumisirize, J., Nshimye, E., Mbabali, S., & Peters, D. H. (2011). Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care*, *23*(5), 516–523.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

https://doi.org/10.1093/intqhc/mzr040

Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, *6*(1), 61–65. https://doi.org/10.18196/jmmr.6128

Natalia Sinaga, S. E. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Pasien/Keluarga Di Rs Misi Lebak Banten. *Jurnal Kesehatan Manarang*, *3*(2), 91. https://doi.org/10.33490/jkm.v3i2.43

Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, *2*(1), 9–14. https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367

Nuriyanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. In *… Administrasi Publik (KIMAP)*. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3851%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/download/3851/3448

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, *7*(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, *8*(3), 312. https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13

Pohandry, A. (2013). *Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance*. *1*(1), 21–29.

Putera, P. J. C. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Medical Scope Journal, *5*(2), 222–231. https://journal.medinerz.org/index.php/IVJ/article/view/62

Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. (2022). Peranan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Mendukung Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, *18*(1), 71. https://doi.org/10.26753/jikk.v18i1.780

Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, *6*(1), 1–8. http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/

Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, *3*(3), 241–252. https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86

Sari, E. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, *8*(3), 639. https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387

Siregar, S. (2015). *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. PT Kharisma Putra Utama.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DMetode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, *6*(1), 9–15. https://doi.org/10.18196/jmmr.6122

Uktutias, S. A. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasaan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya Analysis The Outpatient Satisfaction Level of RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, *4 no.*(1 April 2018), 14–23.

Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes: Jurnal*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN TERKAIT DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY
Berliana Kartikasari, Dr. Savitri Citra Budi, S.K.M., M.P.H
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan, *8*(1), 57–65.

Weldearegay, Z. W., Yehualahet, S. S., Sinkie, S. O., & Debela, T. F. (2020). Patient satisfaction and associated factors among in-patients in primary hospitals of north shoa zone, amhara regional state, Ethiopia. *International Journal of Public Health Science*, *9*(2), 76–81. https://doi.org/10.11591/ijphs.v9i2.20412

Widodo Mulyo Sanusi, & Sutopo Joko. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, *4*(1), 38–45.

Windi, Y. K., Harnani, B. D., & Asnani, A. (2022). Patient-perceived indicators as a basis for satisfaction assessment of healthcare. *International Journal of Public Health Science*, *11*(2), 687–694. https://doi.org/10.11591/ijphs.v11i2.21375

Wulandari, H. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto. Universitas Esa Unggul.

Yeni, I., & Budi, S. C. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *1*(2), 53. https://doi.org/10.22146/jkesvo.27570

Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N, R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, *3*(2), 59–65.