

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Will, & Hartono, Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amelia, Riski, Rodhiyah Rodhiyah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5.4.
- Amstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducting* Prentice Hall twelfth Edition, England : Pearson Education, Inc.
- Arikunto, dan Suhardjono. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswad, Syaiful, Realize Realize, and Ronald Wangdra. 2018. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center." *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)* 6.2.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1. AKOM BSI: Jakarta.
- Bambang, Jatmiko. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Disson, Fauzi Muhammad, dan Herlina Dwi Febriyani. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan." *Public Administration Journal (PAJ)* 3.2.
- Hardini, Mita Puspa. 2015. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung Padang. Disertasi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang.
- Hasyim, Muh Rahmadi. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Skripsi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. Latan, Hengky. 2012. *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hatmoko. 2006. *Manajemen Puskesmas*. (Jakarta: Trans Info Media).
- Ishak, Muhammad, and Ahmad Yusdarwin Waworuntu. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar." *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran* 1.2.
- Kuntjoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Yogyakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rsodakarya.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Miftah, Winda 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit ABC. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bima Aksara).
- Narimawati, Umi. 2010. *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Genesis.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2014.
- Pohan, Imbalo.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbalo.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Santoso, E. A., Haryanto, A. T. & Suryo Sarjono, H. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar." *Jurnal Ilmu Adminstrasi Publik* 11.2.

Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis dengan Pendekatan Pengembangan Keahlian* Edisi.Cetakan Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Siregar, Anisyah. 2022. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Disertasi, IAIN Padangsidimpuan.

Siswadhi, Ferry. 2016. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Benefita* 1.3.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.

Sudjana. 2006. *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta : Andi Publisher.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta .

Wijaya, Tony S.P. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa* Edisi Cetakan satu, Edisi kedua. Jakarta : PT Indeks.

<https://nasional.tempo.co/read/1707082/perbaiki-kualitas-pelayanan-kesehatan-lewat-ruu-kesehatan>