

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Rafika, Rima Semiarty, Dien Gusta Anggraini Nursal, Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang Universitas Andalas, Jalan Perintis Kemerdekaan, Padang Timur, and Kota Padang. 2021. “.” *Human Care Journal* 6(1):139–45.
- Anggaraeni, Ni Made. 2021. “Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia).” *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik* 1(2):225–34.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akses Tabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Cynthia silsilia tailaso. 2018. “Puskesmas Bahu Kota Manado Pendahuluan Mutu Pelayanan Kesehatan Adalah Pelayanan Yang Dapat Memberikan Kepuasan Kepada Setiap Pemakai Jasa Pelayanan Kesehatan Sesuai Dengan Tingkat Kepuasan Yang Kesehatan Dapat Memenuhi Seluruh Harapan Pelanggan Melalui P.” *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado* 7:1–10.
- Dahnial, R. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep*. Skripsi (Tidak Dipublikasi). Universitas Hasanuddin.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dewi, A., & Putri, D. K. (2020). *Kepuasan Pasein di Puskesmas Lubuk Begalung*. 45–54.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang, Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang* 2019.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>.
- Harahap. 2021. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap.” DOI: [Http://Dx.Doi.Org/10.33846/Sf12211](http://Dx.Doi.Org/10.33846/Sf12211) 12(April):2019–22.
- Kemendes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Krezea, H. (2020). *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020*. Skripsi (Tidak dipublikasi). Universitas Jambi.

- Matondang, Maya Rahmayati, T. Abdul Madjid, Indira Chotimah, and Menurut Undang-undang Republik. 2019. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018 Pendahuluan." 2(4).
- Muninjaya, 2014. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC
- Oktafioni, Y. (2014). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam. *Jurnal Sosiologi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik universitas Riau.
- Parasuraman A et all.1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4 h: 41-50.
- Parasuraman A et all.1988. *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *International Journal for Quality in Health Care*, Vol 25.No6 h.696-703.
- Pohan, Imbalo,S,2018. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Puskesmas Air Tawar, Profil Puskesmas Air Tawar Tahun 2019. Padang: Puskesmas Air Tawar, Kota Padang 2019.
- Rahmiati, & Nauri, A. T. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Ratnasari, C., Suharto, S., & Pramono, D. (2012). Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 1(1), 112329.
- Rikayoni. 2020. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019 Description of the Level of Patient Satisfaction With the in the Siti Rahmah Padang Islamic Hospital Intalance Room In." *Menara Ilmu* 14(01):126–34.
- Siti Rohayati, and Salasiah. 2021. "Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kuta Kartanegara." *Jurnal Dedikasi* 22(1):99–109.
- Sciences, Health. 2016. "Kepuasan Pasien Terkait Mutu Pelayanan Yang Diberikan RS Respira Yogyakarta Dilihat." 4(1):1–23.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru

- Syaibani, Achmat. 2010. "Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo." *Tesis. Universitas Sebelas Maret Surakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*, Jakarta: Penerbitan Andi.
- Trimurthy. I. (2008). Analisis Hubungan tentang Mutu Pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan Rawat jalan puskesmas Pandanaran kota semarang. Thesis (Tidak dipublikasi). Semarang : UND
- Tryhaji, Dhiwanshah Muda, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang. Dapat, eprints.undip, 1-12.
- Ulandari, Sripina, and Sunarsih Yudawati. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien." *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan* 7(2):39. doi: 10.33366/jc.v7i2.1087.

