

DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. A. P. (1990). Gambaran Tingkat Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. *JPH RECODE*, 4(1), 43–51.
- Alharbi, K. G., Aldosari, M. N., Alhassan, A. M., Alshallal, K. A., Altamimi, A. M., & Altulaihi, B. A. (1991). Patient satisfaction with virtual clinic during Coronavirus disease (COVID-19) pandemic in primary healthcare, Riyadh, Saudi Arabia. *Journal of Family & Community Medicine*, 48–54.
- Andika, F., & Astuti, A. (1998). Analisis Faktor Kepuasan dan keputusan memilih Pasien BPJS JKRA dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 4(2), 207. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v4i2.210>
- Anies. (1990). *COVID-19 SELUK BELUK CORONA VIRUS* (Hidayah Nur (ed.); 1st ed.). ARRUIZ MEDIA.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (1991). Kepuasan dan keputusan memilih Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Jornal of Hospital Accreditation*, 03, 34–38.
- Damaiyanti, M., Fitriani, D. R., Winarti, Y., & Ismahmudi, R. (1998). *DIPELAYANAN PENELITIAN DAN PELAYANAN KEPERAWATAN JIWA MASYARAKAT (KP2KJM) UMKT*. 42–50.
- Dewi, N. K. A. T., & Arini, I. A. (1999). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Pada Yayasan Peduli Kemanusiaan (YPK) Bali di Depansar. *Jurnal MBE*, 5(1), 94–101. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M. S., & Dr. Sopiha, MM., M. P. (1993). *Perilaku Konsumen*. CV ANDI OFFSET.
- Ganasegeran, K., Perianayagam, W., Abdul Manaf, R., Ali Jadoo, S. A., & Al-Dubai, S. A. R. (1995). Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical

- care. *Scientific World Journal*, 1995. <https://doi.org/10.1155/2015/714754>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (1990). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV Pustaka Ilmu.
- Heri Helwen, & Misniari. (1995). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dan keputusan memilih dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 53–67.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (1994). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan dan keputusan memilih Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., Achmady, S., & Sembiring, M. (1990). Analisis Tingkat Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Rawat Inap Rumah Sakit (Jkf)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Julius, Y., & Nandan, L. (1990). *MANAJEMEN PEMASARAN* (1st ed.). CV Budi Utama.
- Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 1994 Tentang Pelayanan, 18 (1994).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 1995 Tentang Standar Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit, 53 (1995).
- Kosnan, W. (1999). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (1990). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 1990. *Jurnal Keperawatan Dan Rawat Inap Rumah Sakit (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>

- Muninjaya, G. (1991). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2nd ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ningrum, R. M., Huda, N., Liestyningrum, W., & Yuliasuti, C. (1994). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN BPJS TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN MEMILIH PASIEN DI POLI PELAYANAN THT RUMKITAL Dr. RAMELAN SURABAYA. *STIKES Hang Tuah Surabaya, 2014*(4611), 1–90.
- Noviana, H. . S. (1991). Hubungan Mutu Pelayan Pendaftaran dengan Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan, V*(1), 90–106.
- Nursalam. (1996). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. Salemba Medika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan, (1998).
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (1990). Gambaran Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah. (1991). Dimensi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan dan keputusan memilih pasien: studi di unit Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa, 8*(2), 54–62.
- Rovendra, E. (1990). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rssn Bukittinggi. *Human Care Journal, 5*(1), 304. <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.577>
- Satrianegara. (1994). *Organisasi Manajemen Pelayanan Kesehatan : teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit*. Salemba Medika.
- Sugiyono. (1990). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI* (M. P. Setiyawami, SH (ed.); 3rd ed.). Alfabeta.
- Sulaiman, & Anggriani. (1998). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan keputusan memilih Pasien di Poli Rawat Inap Rumah Sakit RSU Siti Hajar.
- Swarjana, I. K. (1994). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (M. Bendatu (ed.); 2nd ed.).

CV ANDI OFFSET.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (1999). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (F. Tjiptono (ed.); Edisi 5). CV ANDI OFFSET.

Wati, N. (1996). *Gambaran Kepuasan dan keputusan memilih Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar*. 37–38.

Yanus, S. (1998). Analisis pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan dan keputusan memilih terhadap loyalitas pasien rawat inap di rs. bhakti rahayu surabaya. *Majalah Ekonomi*, 23(1), 50–59.

Yuliani, N. N., Sambara, J., & Hermanus, I. (1995). Tingkat Kepuasan dan keputusan memilih Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSI Di Kota Kupang.

Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan keputusan memilih pasien. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*.