

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (Edisi 3). Binarupa Aksara Publisher.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&pg=PA64&hl=id&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal of Psychology*, 1(1), 8–21.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik* (Edisi 1). PT RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Millennium Edition* (Millennium). Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC>
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sariatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit, Pub. L. 11 (2016). <https://peraturan.go.id/id/permenkes-no-11-tahun-2016>
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma (Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat)*, 16(1), 27–35. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>

Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar The Effect of Implementation of Excellent Service on The Satisfaction of Outpatients at The Labuang Baji Hospital , Makassar Program Studi Administrasi Rumah Sakit , *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 30–44. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/viewFile/587/170>

Rina, D. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 20–29. <https://doi.org/10.26618/jko.v3i1.9079>

Salim, A., Sari, P. P., & Yuliana, A. S. (2024). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10422–10428. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/34439>

Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; Edisi Kedu). ALFABETA BANDUNG.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Penerbit ANDI.

Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (2023). <https://peraturan.go.id/uu-no-17-tahun-2023>