

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh, Ariyanti, Sjattar, Elly L, 2013. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Caring Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Keperawatan. Universitas Hasanudin*
- Abdillah AD, dan Muhammad R, 2014. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*.
- Aini, Yulfiti; Andari, E, 2016. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama', *jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), pp. 81–88.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R, 2021. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
<http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Alrubaiee, L. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1 (February 2011), pp. 103-127.
- Budiman, A. 2014. *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Citroneer, G. Healthline, 2020. *China Coronavirus Outbreak: CDC Issues Warning, Multiple Cases in U*.
- Doremalen N, Bushmaker T, Morris DH, Holbrook MG, Gamble A, Williamson BN, et al, 2020. *Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1*. (2020). Diakses pada tanggal 28 Juli 2021. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32182409/>
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset
- Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hidayat ,A. Aziz, 2011. *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Hidayati, N., Widodo, A., dan Kartinah, 2013. *Hubungan Perilaku Caring Perawat*
- Huang M, Tang T, Pang P, Li M, Ma R, Lu J, et al, 2020. *Treating COVID-19 with Chloroquine*. *J Mol Cell Biol*. 2020;00(00):1–4.

- Huang, et al, 2020. *Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China*. The Lancet, 6736(20), pp. 1-10.
- Hutabarat, dan Monica, 2013. *Gambaran kepuasan pasien pengguna kartu Jakarta sehat di Uniat rawat Jalan RSU UK1 Tahun 2013*. Tesis. FKM-UI, 2013.
- Hayuningsih S, dan Winnie TM, 2018. *Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien (aspek tangibles) pada pelayanan antenatal care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat*. Berita Kedokteran Masyarakat 2018; 34 (05).
- Hidayati, Suryawati, Sriatmi, 2014. Analisis Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 2 no (1), p. 11-12
- Sihombing, I,L, 2015. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada kelas eksekutif KMP Jatra I di PT.ASDP Indonesia ferry (persero) cabang merak-bakauheni. *Naskah Publikasi*. Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Ilahi, Puji Pertiwi, 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. *Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ilkafah & Harniah, 2017. Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Makasar. *Jurnal Keperawatan*, Vol. 8 No. 2. 138-146.2017
- Kartikasari, Dwi, Dewanto, A., dan Rochman, F., 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020. *Panduan teknis pelayanan RS pada masa adaptasi kebiasaan baru*. Direktur jenderal pelyanan Kesehatan, 2020.
-
- _____. *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*. Direktur jenderal pelyanan Kesehatan, 2020.
-
- _____. *Petunjuk Teknis Penggunaan Alat Perlindungan Diri (Apd) Dalam Menghadapi Wabah Covid-19*. Direktur jenderal pelyanan Kesehatan, 2020.
-
- _____. *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*. Kementrian Kesehatan RI; 2020 p. 18
- Liu Y, Gayle AA, Wilder-Smith A, Rocklöv J, 2020. The reproductive number of COVID-19 is higher compared to SARS coronavirus. *Journal of Travel Medicine* 2020. DOI : 10.1093/jtm/taaa021

- Nilaiika, N, 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. *Karya Tulis Ilmiah*. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.
- Nilasari Eswika dan Istiatin, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*: Vol. 13. No. 01
- Ningrum, Ayu, 2015. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. Vol. 2 No. 2. *Skripsi*. FISIP. Universitas Riau, 2015
- Notoatmodjo, 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Novieastari, E., Ibrahim, K., Deswani, & Ramdaniati, S, 2020. *Dasar-dasar Keperawatan*. Volume 1 Edisi Indonesia ke- 9. Singapore: Elsevier Singapore Pte.Ltd.
- Nursalam, 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medik
- _____. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* : Jakarta : Salemba Medika
- _____. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta : Salemba Medika
- Pasolong ,Harbani, 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta
- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- Pribadi, H. 2012. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas dan Harga Pada Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes*. Diakses dari [http//dinus.ac.id](http://dinus.ac.id).
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri, 2014. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik*. Jakarta
- Sabri, Luknis dan Hastono, Sutanto Priyo, 2014. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa
- Saryono. & Anggraeni, DM , 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif di Bidang Kesehatan* . Yogyakarta: Nuha Medika
- Satrianegara, M. Fais, 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika, 2014
- Singarimbun, M & Effendi, S, 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- _____, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- _____, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- _____, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sukei N, 2013. Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen keperawatan*. Vol 1 No 1. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/945/99>.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana, 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi offset.
- Trifianingsih, Dyah., Yarlitasari, Dyah., dan Azidi, Yustan, 2016. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dan Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Gangguan Kardiovaskuler Di Ruang Alamanda Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2015. *Jurnal: Caring*, Vol.2, No.2, Maret 2016
- Wang, W. et al., 2020. Clinical features and potential risk factors for discerning the critical cases and predicting the outcome of patients with COVID-19. *Journal of Clinical Laboratory Analysis*, 34(10), 1–8. <https://doi.org/10.1002/jcla.23547>
- World Health Organization, 2020. *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Situation Report-1*. [online] Indonesia: World Health Organization, p.8.
- Wididana, Kadek B. S. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1 (Maret 2017), hal. 78-93.
- Xiao F, Tang M, Zheng X, Li C, He J, Hong Z, et al, 2020. *Evidence for gastrointestinal infection of SARSCoV-2*. medRxiv