

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS
CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG**

SKRIPSI



Oleh:

**RUMIYATI
NIM. 512021089**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2023**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS
CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung*



Oleh:
RUMIYATI
NIM. 512021089

**PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

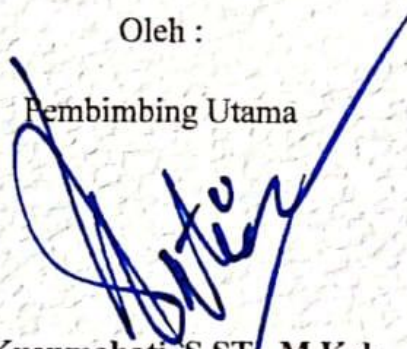
**RUMIYATI
NIM. 512021089**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE*
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS
CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG**

Skripsi ini Telah Disetujui dan Dipertanggungjawabkan
Dihadapan Sidang Penguji Program Studi Sarjana Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung

Oleh :

Pembimbing Utama



Evi Kusumahati, S.ST., M.Keb.
NPP. 2009200885028

Pembimbing Pendamping



Nike Arta Puspitasari, S.ST., M.Tr.Keb.
NPP. 2020010192114

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :
RUMIYATI
NIM : 512021089

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi Program Studi Sarjana Kebidanan Alih Jenjang Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Bandung dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima Bandung, 20 Januari 2023

Penguji I



Anggriyana Tri W, S.Kep.,Ners.,M.Kep.
NPP. 2017190190061

Penguji II



Reni, S.ST.,M.KM.,Bdn.
NPP. 2011100683042

Ketua Penguji



Nike Arta Puspitasari, S.ST.,M.Tr.Keb.
NPP. 2020010192114

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rumiwati
NIM : 512021089
Program Studi : Sarjana Kebidanan

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/pengambilan karangan, pendapat atau karya orang lain dalam penulisan Skripsi yang berjudul:

**“Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Kepuasan Pasien
di Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang ”**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Rumiwati
NIM 512021089

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, Dan
bahwa usahanya akan kelihatan nantinya.

(Q.S. An Najm ayat 39-40)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan sholatmu
Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang
yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta
yang telah tiada, suami, kedua anakku, menantu dan cucuku
tersayang, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus,
semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku
Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh.

Alhamdulillah hamdan yuwâfi ni'amahu wa yukâfiu mazîdah penulis panjatkan, karena berkat ijin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* Dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang”.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini menyadari bahwa tidak lepas dari dukungan, motivasi serta kesempatan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tia Setiawati, S.Kep.,M.Kep.Ns.Sp.Kep.an selaku Rektor Universitas ‘Aisyiyah Bandung yang memberikan motivasi selama masa perkuliahan di Universitas ‘Aisyiyah Bandung
2. Dr. Sitty Syabariyah, S.Kep.ms.Biomed selaku Wakil Rektor 1 Universitas ‘Aisyiyah Bandung yang memberikan motivasi selama masa perkuliahan di Universitas ‘Aisyiyah Bandung
3. Popi Aisyah, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung yang memberikan motivasi selama masa perkuliahan di Universitas ‘Aisyiyah Bandung
4. Inggriane Puspita Dewi.,S.Kep.,Ners.,M.Kep Wakil Dekan Fakultas Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung yang memberikan motivasi selama masa perkuliahan di Universitas ‘Aisyiyah Bandung

5. Annisa Ridlayani, S.ST.,Bd.,M.Keb selaku ketua program studi sarjana kebidanan dan pendidikan profesi bidan Fakultas Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung, yang memberikan motivasi selama masa perkuliahan di Universitas 'Aisyiyah Bandung
6. Evi Kusumahati, S.ST.,M.Keb selaku Pembimbing utama atas arahan, bimbingan, motivasi dan saran selama penyusunan proposal penelitian
7. Nike Arta Puspitasari, S.ST.,M.Tr.Keb selaku pembimbing pendamping atas arahan, bimbingan, motivasi dan saran selama penyusunan proposal penelitian
8. Seluruh dosen dan staf sekretariat Program Studi Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Kebidanan Fakultas Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung atas dukungan, bantuan dan kerjasamanya
9. Pimpinan dan staf Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang yang telah membantu peneliti memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan terimakasih atas dukungannya selama penyusunan proposal penelitian ini.
10. Pimpinan dan staf Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang yang telah membantu peneliti memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan terimakasih atas dukungannya selama penyusunan proposal penelitian ini.
11. Suami dan anak-anak yang selalu mendoakan, memberikan dukungan serta perhatiannya baik lahir maupun batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik atas kebaikan ibu dan bapak semua. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sehingga dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullohi Wabarakaatuh.

Bandung, Januari 2023

Penulis

Rumiyati
NIM 512021089

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE* DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS CIMALAKA KABUPATEN
SUMEDANG**

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan ibu hamil salah satunya meliputi pelayanan kesehatan antenatal. Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu melahirkan dan bayi baru lahir, serta ibu nifas. Kepuasan pasien sering dipandang sebagai komponen penting dalam pelayanan kesehatan dimana tingkat kepuasan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang/jasa), pada penelitian ini produk yang dimaksud adalah kualitas pelayanan *Antenatal Care*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Antenatal Care*, menganalisis kepuasan pasien, dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui metode *cross sectional* dengan didukung data kualitatif melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Penentuan responden penelitian sebanyak 137 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Cimalaka berada pada tingkat baik; dan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka berada pada tingkat sangat puas. Selanjutnya, terdapat hubungan yang kuat dan sangat nyata antara kualitas *Antenatal care* terhadap kepuasan pasien di UPTS Puskesmas Cimalaka.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *Antenatal Care*, Kepuasan Pasien

Rumiyati
NIM 512021089

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF ANTENATAL CARE SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION AT UPTD PUSKESMAS CIMALAKA, SUMEDANG DISTRICT

ABSTRACT

One of the health services for pregnant women includes antenatal health services. The quality of the antenatal care provided will affect the health of pregnant women and their fetuses, women giving birth and newborns, and also postpartum women. Patient satisfaction is often seen as an important component in health services where the level of service satisfaction is influenced by the quality of a product (both in the form of goods/services). In this study, the product in question is the quality of ANC services. This study aims to analyze the quality of antenatal care services, analyze patient satisfaction, and analyze the relationship between ANC service quality and patient satisfaction. The research method used is a quantitative approach through cross-sectional methods supported by qualitative data through in-depth interviews and literature studies. Determination of research respondents as many as 137 people using purposive sampling technique. The results showed that the quality of antenatal care services at UPTD Cimalaka Health Center was at a good level; and patient satisfaction at the UPTD Puskesmas Cimalaka is at a very satisfied level. Furthermore, there is a strong and very real relationship between the quality of antenatal care and patient satisfaction at the Cimalaka Health Center UPTS. There is.

Keywords: Quality of service, Antenatal care, Patient Satisfaction

SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rumiwati

NIM : 512021089

Program Studi : S-I Kebidanan Alih Jenjang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS CIMALAKA KABUPATEN
SUMEDANG ”**

Hak bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas ‘ Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkann dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Januari 2023

Yang Menyatakan



Rumiwati

Mengetahui,

Tim Pembimbing

Nama

1. Evi Kusumahati, S.ST., M.Keb.

2. Nike Arta Puspitasari, S.ST., M.Tr.Keb.

Tanda Tangan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
Tujuan Umum.....	8
Tujuan Khusus	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
b. Manfaat Kualitas Layanan	12
c. Dimensi Kualitas Layanan	13
d. Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan	13
2. <i>Antenatal Care</i>	17
a. Pengertian <i>Antenatal Care</i>	17
b. Standar Pelayanan Minimal Pemeriksaan Kehamilan / <i>Antenatal Care</i>	17
c. Tujuan <i>Antenatal Care</i>	20
d. Kunjungan Pelayanan Antenatal Care	21
e. Fasilitas <i>Antenatal Care</i>	24
f. Waktu Tunggu <i>Antenatal Care</i>	25
3. Kepuasan Pasien	27
a. Pengertian Kepuasan	27
b. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	29
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	29
d. Tingkat Kepuasan Pasien	32
e. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
f. Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien	34

B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
C. Kerangka Pemikiran.....	41
D. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42
B. Variabel Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Validitas dan Reliabilitas	50
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Prosedur Penelitian	57
H. Tempat dan Waktu Penelitian	58
I. Etika Penelitian.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Unit Observasi.....	61
B. Analisis dan Pembahasan	64
1. Kualitas Pelayanan <i>Antenatal Care</i> di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang	65
2. Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang.	66
3. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Antenatal Care</i> dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang	66
C. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Waktu Pelayanan Pendaftaran.....	26
Tabel 2.2 Standar Waktu Pelayanan BP Umum.....	26
Tabel 2.3 Standar Waktu Pelayanan KIA	26
Tabel 2.4 Standar Waktu Pelayanan Bp. Gigi.....	27
Tabel 2.5 Standar Waktu Pelayanan Apotek.....	27
Tabel 2.6 Srandar Waktu Pelayanan Laboratorium.....	27
Tabel 2.7 Hasil Penelitian yang Relevan	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional	44
Tabel 3.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Antenatal Care</i>	52
Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Pasien	53
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Antenatal Care</i>	55
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien	55
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Karyawan UPTD Puskesmas Cimalaka.....	63
Tabel 4.2 Jumlah dan persentase responden menurut umur pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka	62
Tabel 4.3 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat pendidikan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka.....	64
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Antenatal Care</i> di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang	65
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang.....	66
Tabel 4.6 Hasil uji korelasi dimensi kualitas pelayanan <i>Antenatal Care</i> dengan tingkat kepuasan pasien	67
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Antenatal Care</i> Dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	42

AFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pengantar Kuisisioner

Lampiran 2 Lembar Informasi Kuisisioner

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Mengikuti Penelitian

Lampiran 4 Lembar Kuisisioner

Lampiran 5 Hasil Cek Plagiasi

Lampiran 6 Surat Persetujuan Etik

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 9 Surat Persetujuan Sidang Skripsi

Lampiran 10 Surat Formulir Bebas Administrasi Akademik

Lampiran 11 Hasil Uji Statistik

Lampiran 12 Formulir Kegiatan Bimbingan Skripsi

Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 14 Dokumentasi Kegiatan Pengisian Kuisisioner

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana, S.2020. *Uji Statistik Non Parametrik*. Jurnal Ilmiah Prodi Kesehatan Masyarakat FIKES Univ. Esa Unggul.
- Amatiria, G. (2017). *Hubungan kualitas pelayanan Ante Natal Care (ANC) dengan kepuasan pasien*. Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik, 12(1), 106-111.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin*. Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi, 2(1), 95-100.
- Bartini, I. (2012). *Analisis Self Reported Asuhan Persalinan Dan Medical Error Oleh Lulusan Diii Kebidanan Di Kabupaten Bantul* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Departemen Kesehatan RI. 2010. *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak (PWSKIA)*. Jakarta; Direktorat Jenderal Pembinaan Kesehatan Masyarakat
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang. 2019. *Profil Kesehatan Sumedang*. Sumedang.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. 2019. *Profil Kesehatan Jawa Barat*. Bandung
- Effendi, Kevin, Stella Junita. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019*. Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Haposanita, R., Jati, S. P., & Suparwati, A. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Wanita Hamil Tentang Kualitas Layanan Antenatal dengan Kepuasan Wanita Hamil Di Pusat Kesehatan Kota Krobokan Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2(2), 156–161.
- Irucha, Belqis Seretora, S. K. M. Sri Darnoto, and S. K. M. Rezanita Asyfiradayati. *Kajian Literatur Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022.

- Iryadi, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon*. Jurnal Cahaya Mandalika, 1(3), 60-65.
- Kementrian Kesehatan RI. 2007. *Riset Kesehatan Dasar Indonesia 2007*. Jakarta; Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Kementrian Kesehatan RI. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia .
- Kementrian Kesehatan RI. 2018. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta. Kemenkes RI.
- Kementrian Kesehatan RI, 2008. *Peraturan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. 2020. *Buku Kesehatan Ibu dan Anak Terbaru Revisi 2020*. Direktorat Kesehatan Keluarga. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Aplikasi Sarana, Prasarana, Dan Alat Kesehatan*. Indonesia.
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Indonesia
- Khikmah, N., & Prihandono, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal, 6(4), 435-447.
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan*. Jurnal Kebidanan Malahayati, 7(4), 620-625.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia*. Penerbit Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2005. *Strategi Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Preshallindo, Jakarta.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: PT. Indeks. Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During the Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1)
- Lisa Marniyati. 2016. *Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako. Sosial. Sei Baung dan Sei Selincih di Kota Palembang*. Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Palembang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. Volume 3. No. 1. Januari 2016:355-362
- Megawati, E., & Yuniati, T. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 5(3).
- Mursyida, R. F., Mawarni, A., & Agushybana, F. 2012. *Kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan antenatal care di puskesmas tanjung kabupaten sampang madura*. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(2), 174-181.
- Nasution, K. K., Marpaung, I. S., Hasibuan, M., & Harahap, E. H. 2018. *Upaya Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan*. *Jurnal LPPM*, 9(1A), 36-42.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi Kesehatan Ilmu dan Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2011. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. 2018. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.

- Prawirohardjo, S. 2014. *Ilmu Kebidanan Sarwono Prawirohardjo*. Jakarta: PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Puskesmas Cimalaka. 2020. *Laporan Tahunan KIA 2020*. Sumedang : Puskesmas Cimalaka
- Rahayu, L. D. P., Fajarsari, D., & Mastuti, S. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2).
- Ratminto, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Setiadi. 2013. *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung, Alfabeta.
- Sujiyatini, S., Mufdlilah, M., & Asri, H. 2009. *Asuhan Patologi Kebidanan: Plus Contoh Asuhan Kebidanan*.
- Suririnah. 2010. *Buku pintar kehamilan persalinan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Susilowati, Kuspriyanto. 2016. *Gizi dalam Daur Kehidupan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2006). *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta. Andi.
- Wati, D. S., & Sudana, I. M. (2019). *Effect of Time and Waiting Facilities Toward The Satisfaction Level of Pregnant Women in Antenatal Care Services*. *Public Health Perspective Journal*, 4(2).
- World Health Organization. 2020. *Maternal Mortality*. In: *Reproduction Health and Research*, editor. Geneva: World Health Organization.