

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Akbari, M., Sadeghi, M. & Ghasemi, R. (2022) ‘The Relationship between Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction: Evidence from Primary Health Care’, *International Journal of Health Policy and Management*, 11(4), pp. 112–120.
- Akter, S., Rahman, M. & Karim, F. (2022) ‘Continuity of Care and Frequency of Visits as Predictors of Patient Satisfaction in Primary Health Centers in Bangladesh’, *BMC Health Services Research*, 22(1), pp. 1–10.
- Aprianditah, M., Yamin, A., Ariga, W., & Malonga, M. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT HL MANAMBAI ABDULKADIR). 12(2), 65–75.
- Azharuddin, Sasmita, N. R., Idroes, G. M., Andid, R., Raihan, Fadlilah, T., Earlia, N., Ridwan, T., Maya, I., Farnida, & Idroes, R. (2023). Patient Satisfaction And Its Socio-Demographic Correlates In Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Unnes Journal of Public Health*, 12(2), 57–67. <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233>
- Bakhtiar, M., Rahmawati, D. & Yusuf, A. (2021) ‘Hubungan Kepesertaan BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2), pp. 87–95.
- Bakhtiar, N., Nurgahayu, & Arifin, N. (2021). HUBUNGAN KEPESERTAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI KLINIK LACASINO MAKASSAR K NUrhaeny. *Window of Public Health Journal*, 2(4), 1116–1123.
- BPS. (2020). Sosial dan demografi Indonesia 2020. Badan Pusat Statistik.

- BPS. (2021). Statistik Indonesia 2021. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication/2021/02/26/938316574c78772f27e9b477/statistik-indonesia-2021.html>
- Chairiyah, R., Puspitasari, N. D. P., Susanti, & Inayati, R. (2024) *Analisis Kejadian Stunting Berdasarkan Pengetahuan, Karakteristik Ibu, dan Status Gizi = Analysis of Stunting Incidence Based on Knowledge, Maternal Characteristics, and Nutritional Status, Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 6(1), 187-195. doi:10.36590/jika.v6i1.832
- Chico, V. A. S., Bauhofer, A. F. L., & Bero, D. M. (2024). Sociodemographic Data and Factors That Influence Patient Satisfaction with the Occupational Health Service of the Tete Provincial Hospital, Mozambique, 2022. Patient Preference and Adherence, 18, 649–655. <https://doi.org/10.2147/PPA.S452321>
- Christasani, P. D., & Satibi. (2016). Putu Dyana. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, 13(1), 28–34.
- Darmawan, T., Lestari, N. & Supriyadi, A. (2023) ‘Hubungan Frekuensi Kunjungan dan Interaksi dengan Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dasar’, *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 9(1), pp. 44–53.
- Development Goals / SDGs). *Jurnal Kesehatan Mas*, 15(3), 226–237.
- Efriani, L., Kemala dewi, L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 6(2), 94–98. <https://doi.org/10.51817/bjp.v6i2.441>
- Fajrin, N., Pramudyo, R. & Handayani, S. (2022) ‘Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dasar’, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(3), pp. 145–154.
- Fitriani, R. & Hasanah, U. (2020) ‘Pengaruh Pemahaman Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas’, *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kebijakan Publik*, 5(2), pp. 87–95.

- Gassing, N., Ilyas, M., Chandra, F., & Purnomo. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Jumlah Kunjungan Di Poli Gigi Puskesmas Wara Kota Palopo. *Jurnal Berita Kesehatan*, 17(2), 123–141.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Handayani, S., Prasetyo, D. & Lestari, A. (2022) ‘Konsistensi Mutu Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas’, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3), pp. 132–142.
- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(1), 605–615. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i1.1629>
<https://www.bps.go.id>.
- Irawati, Agustina, & Wardiati. (2025). FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LHAND KECAMATAN SETIA KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 1206–1212.
- Junariah. (2022). HUBUNGAN FAKTOR SOSIO DEMOGRAFI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DISDUKCAPIL SEBELUM DAN SAAT PANDEMI COVID-19. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora* (KAGANGA), 5(2).
<https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i2.4824>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Profil Kesehatan Indonesia 2020. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kosassy, S. M., & Mulya, A. P. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tenaga Kesehatan dalam Memberikan Layanan di Puskesmas Mandiangin Kota Bukittinggi. *Jurnal Public Administration, Buiness and Rural Development Planning*, 2(1). <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/index/index>
- Kotler dan Keller. (2021). Intisari manajemen pemasaran (Edisi keen). Andi.
- Kurniati, N. E., & Mustikawati, I. S. (2023). Analisis Faktor Karakteristik yang Berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung

- Morula IVF Tangerang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3356–3363.
- Lamongi, A., Taufik, M. & Wibowo, R. (2025) ‘Analisis Hubungan Status Kepesertaan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer’, *Jurnal Ilmiah Kesehatan dan Pelayanan Publik*, 5(1), pp. 25–34.
- Lee, J., Kim, H. & Park, S. (2021) ‘Income Inequality and Patient Satisfaction in Korean Primary Care: A Cross-Sectional Study’, *Asian Pacific Journal of Public Health*, 33(7), pp. 745–754.
- Monica, T., & Suzana, M. (2024). Hubungan Kepuasan Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. *Malahayati*, 6, 3833–3843.
- Notoatmodjo, S. (2020). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta.
- Nugraha, Y., Putra, I. & Wulandari, T. (2023) ‘Retensi Pasien sebagai Indikator Keberhasilan Mutu Pelayanan Publik di Fasilitas Kesehatan Dasar’, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 15(2), pp. 98–108.
- Olivia, S., & Bernarto, I. (2022). Effect of Trust, Price Fairness and Service Quality on Patient Satisfaction at the Dental Studio Clinic, Jakarta Barat. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*, 5(3), 27317–27329. www.bircu-journal.com/index.php/birci
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) ‘SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality’, *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.
- Pohan, I. (2015). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata. Buku Kedokteran EGC.
- Pratama, R., Suryani, L. & Hidayat, F. (2021) ‘Pengaruh Jenis Pekerjaan terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer’, *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Kesehatan*, 8(1), pp. 56–65.
- Pujiastutik, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Rs. Dharmahusada Probolinggo. *Yudishtira Journal : Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 1(3), 238–245. <https://doi.org/10.53363/yud.v1i3.16>

- Putri, A., Rini, S. & Widodo, H. (2021) 'Hubungan Intensitas Kunjungan terhadap Persepsi Mutu dan Kepuasan Pasien di Puskesmas', *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 13(2), pp. 102–110.
- Rahayu, D. (2021) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan: Suatu Tinjauan Pustaka', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 4(2), pp. 101–110.
- Rahman, M. & Akter, F. (2022) 'Long-Term Relationship and Patient Trust in Primary Health Care: Implications for Satisfaction', *Journal of Health Care Quality Assurance*, 35(6), pp. 621–633.
- Sari, P. & Wulandari, E. (2023) 'Ekspektasi dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS dan Non-BPJS', *Jurnal Kesehatan dan Kebijakan Publik Indonesia*, 12(1), pp. 58–67.
- Sartiasih, Suparman, R., & Mamlukah. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2022. *JOURNAL OF NURSING PRACTICE AND EDUCATION*, 3(1), 79–88. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.589>
- Seger, R. W., Syaodih, E., & Andriani, R. (2024). Pengaruh Faktor Sosio-Demografi Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 6(1), 31–41. <https://doi.org/10.51977/jsj.v6i1.1839>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwendro, I, N., & Patui, S. N. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals / SDGs), *Jurnal Kesehatan Mas*, 15(3), 226–237.
- Theofilou, P. (2022). Investigation of Outpatient Satisfaction in a General Hospital: The Effect of Socio-Demographic Factors. *World Journal of Nursing Research*, 2(1), 11–20. <https://doi.org/10.31586/wjnr.2022.435>

- Thobibah, I., Ernawaty, & Damayanti, A. N. (2020). ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPESERTAAN BPJS. *Keperawatan Silampari*, 4(1), 162–170.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan : konsep, pengukuran, dan strategi*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi Offset.
- Wibowo, R., Nurhayati, S. & Fitria, L. (2023) ‘Hubungan Penghasilan dan Ekspektasi terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan’, *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 9(2), pp. 75–84.
- Yulianti, D., Pramesti, I. & Hadi, S. (2022) ‘Peran Latar Belakang Sosial Ekonomi terhadap Kepuasan Pasien: Studi pada Fasilitas Kesehatan Dasar’, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(3), pp. 201–210.
- Zarzycka, D., Bartoń, E., Mazur, A., & Turowski, K. (2019). Socio-demographic and medical factors associated with patients’ satisfaction with nursing care and their perception of pain. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 26(2), 298–303. <https://doi.org/10.26444/aaem/90385>