

DAFTAR PUSTAKA

- Akanyako, J. (2024) 'Does patient satisfaction and trust matter in the relationship between service quality and patient loyalty in the Ghanaian health sector?', *African Journal of Empirical Research*, 5(2), pp. 662–675. Available at: <https://doi.org/10.51867/ajernet.5.2.59>.
- Almatrooshi, A., Singh, S.K. dan Farouk, S. (2021) 'Impact of system financing differences on patient satisfaction and healthcare quality perception', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(2), hlm. 153–167
- Andini, R.Y.N. *et al.* (2023) 'Analysis of BPJS health and Non BPJS health patient satisfaction on inpatient services at X hospital', *International Journal of Nursing Information*, 2(1), pp. 19–25. Available at: <https://doi.org/10.58418/ijni.v2i1.42>.
- Asamrew, N., Endris, A.A. and Tadesse, M. (2020) 'Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: A study of a specialized hospital in Ethiopia', *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. Available at: <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>.
- Astuti, W. and Fadhli, R. (2020) 'Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 23(2), pp. 115–124.
- Basir, A. and Wahyono, T. (2023) 'Pengaruh karakteristik demografi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), pp. 45–56.
- Bhattacharjee, A. (2020) *Social Science Theory for Information Systems Research*. 2nd edn. Tampa: CreateSpace Independent Publishing
- BPS (2020) *Sosial dan Demografi Indonesia 2020*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. Available at: <https://www.bps.go.id>.
- BPS (2021) *Statistik Indonesia 2021*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. Available at: <https://www.bps.go.id/id/publication/2021/02/26/938316574c78772f27e9b477/statistik-indonesia-2021.html>

- BPJS Kesehatan (2023) *Profil BPJS Kesehatan 2023*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan (2024) *Laporan Pengelolaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2020–2024*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Creswell, J.W. (2018) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* 5th edn. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Daud, I.M. *et al.* (2023) ‘Implementasi PMK No. 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit di RSUD Toto’, *Jurnal Kesehatan*, 2(2).
- Erlinengsih, E. and Angraini, D. (2025) ‘Analysis of the difference in satisfaction level of BPJS patients and Non BPJS patients towards the quality of services’, *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*, 8, pp. 421–431.
- Fahlefi, I. and Pohan, I. (2024) *Indikator Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Kesehatan Indonesia.
- Fahlefi, W., Suliantoro, S. and Cahyani, N.A. (2024) ‘Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta’, *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 11(1), pp. 59–70. Available at: <https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.185>.
- Ghozali, I. (2021) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, P.W., Hidayanto, A.N., Ayuningtyas, D. dan Pinem, A.A. (2021) ‘Determinants of patient satisfaction and trust in hospital services: The role of medical competence and service quality’, *BMC Health Services Research*, 21(1), hlm. 1–10.
- Harfika, N. and Abdullah, R. (2017) ‘Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah’, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(2), pp. 67–75.
- Hasmira, D. and Wahyono, T. (2023) ‘Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan di rumah sakit swasta’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(3), pp. 210–222.

- Hidayat, A. and Pratama, R. (2022) 'Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan sistem pembiayaan di rumah sakit swasta', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(2), pp. 101–112.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Penerbit Surabaya.
- Islami, N. and Ika, R. (2021) 'Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit pemerintah dan swasta', *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(1), pp. 55–63.
- Javed, S.A. *et al.* (2019) 'Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches', *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), pp. e168–e182. Available at: <https://doi.org/10.1002/hpm.2629>.
- Kemenkes RI (2018) *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2020) *Pedoman Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2023) *Laporan Kinerja BPJS Kesehatan Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Keller, K.L. and Cherne, A. (2021) *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education.
- Librianty, N. (2018) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap Mawar RSUD Bangkinang tahun 2016', *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), pp. 11–20.
- Lopi, M., Setiawan, D. and Andini, R. (2019) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), pp. 89–98.
- Lwanga, S.K. and Lemeshow, S. (1991) *Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual*. Geneva: World Health Organization.
- Mahfudhoh, N. and Muslimin, M. (2020) 'Kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit: Analisis dari perspektif manajemen kesehatan', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), pp. 12–21.

- Marga, A., Sutarto, H. and Lestari, F. (2022) 'Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS, asuransi swasta, dan umum terhadap mutu pelayanan rumah sakit', *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(3), pp. 145–158.
- Muliawan, I.G. and Sasmita, I.N. (2022) 'Analisis determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (Kesmas)*, 17(4), pp. 210–219.
- Notoatmodjo, S. (2020) *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurjaman, A. (2022) 'Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum terhadap pelayanan di rumah sakit daerah', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(3), pp. 134–142.
- Nurlaili, S., Fadilah, R. and Prasetyo, B. (2020) 'Perbandingan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di rumah sakit swasta', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(2), pp. 101–109.
- Permenpan RB (2017) *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Pohan, P. (2024) *Indikator Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit Akademika.
- Purba, L., Halim, H.E. and Widayatsari, A. (2021) 'Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya', *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), pp. 1–16.
- Putri, A. *et al.* (2025) 'The influence of promotion and service quality on customer satisfaction of Kepri Mall', *International Journal of Business, Law and Education*, 6(1), pp. 43–53.
- Rahma, A.Z. and Syah, T.Y.R. (2023) 'The relationship between service quality, patient satisfaction, behavioral intentions and prices in outpatient healthcare in the hospital industry', *Jurnal Ekonomi*, 12(2), pp. 232–242.

- Sari, D.M. dan Pratama, R.A. (2023) 'Pengaruh kenyamanan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah', *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 6(2), hlm. 120–129
- Sari, D. and Hutagalung, A. (2024) 'Analisis pengaruh jenis pembiayaan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta', *Jurnal Kesehatan Nasional*, 9(1), pp. 58–69.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, N., Wibowo, H. dan Kartika, D. (2024) 'Strategi peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), hlm. 45–58.
- Sujarweni, V.W. (2022) *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susanty, F.S., Shah, N.A. and Trimana, W. (2023) 'The relationship between service quality and patient satisfaction at the neurology polyclinic of Mohammad Natsir Hospital', *Journal of Social Research*, 2(3), pp. 949–966. Available at: <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.756>.
- Tarjo, T. (2020) 'The effect of service quality and facilities on patient satisfaction (Study at the Tanah Sepenggal Health Center in Bungo District)', *International Journal of Human Resource Studies*, 10(3), p. 190. Available at: <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i3.15744>.
- Tjiptono, F. (2019) *Strategi Pemasaran: Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, L., Prasetyo, H. and Fadilah, R. (2021) 'Hubungan sistem pembiayaan dengan tingkat kepuasan pasien rumah sakit swasta', *Jurnal Kesehatan Prima*, 15(2), pp. 55–63.
- WHO (2020) *World Health Statistics 2020: Monitoring Health for the SDGs, Sustainable Development Goals*. Geneva: World Health Organization.
- Wongso, R., Widjaja, L. and Susanto, H. (2021) 'Pengaruh sistem pembiayaan terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rumah sakit umum swasta', *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), pp. 21–31.

- Yuliani, S., Rahayu, N. and Kurniawan, A. (2020) 'Pengaruh faktor demografi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(3), pp. 165–174.
- Yulianti, E. and Sari, M. (2021) 'Perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan di rumah sakit swasta', *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), pp. 56–65.
- Zulfahmidah and Rahman, A.R. (2021) 'Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sendana', *Indonesian Journal of Health*, xx (1), pp. 8–17.