

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). *Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan*. Journal of Nursing Practice and Education, 1(2), 169–180.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota*. Journal of Healthcare Technology And Medicine, 8(2), 1252–1262.
- Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia, 6(2), 199–200.
- Anwary, A. Z. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan, 11(1), 397–409.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & 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(1), 2473469.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (1st ed.). CV IRDH.
- Christiany, M. (2022). *Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute, 5(2), 105–112.
- Daga, R. (2018). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (I. Kaiser (ed.); 1st ed.). (Global-RCI).
- Darwin, M., Reynelda, M., Alparis, S., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2003). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (T. S. Tambunan (ed.); 1st ed., Issue June). Media Sains Indonesia.
- Effendi, K. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019*. Excellent Midwifery Journal, 3(2), 82–90.
- Einurkhayaton, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(4), 33–42.

- Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. (2022). *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022*. Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan, 1(3), 89–94.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi*. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 7(2), 1281–1298.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien* (Amirullah (ed.); 1st ed.). Media Nusa Creative.
- Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)* (A. Marantika (ed.); 1st ed.). Media Madani.
- Hasyim, R. (2019). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi- Kassi kecamatan Rappocini Kota Makasar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan*. Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora, 6(1), 54–57.
- Indrasari, meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed., pp. 88–91). Unitomo Press.
- Irayana, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Kholik, A., Maulida, S., Suganda, A. D., Hanika, I. M., Ismainar, H., Muniarty, P., Marlina, H., Febrianty, Merung, Y. A., Nufus, H., & Nurhayati. (2020). *Perilaku Konsumen (Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar)* (U. Saripudin & E. Jaelan (eds.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., & Lestari, H. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review, 4(2), 130–142.
- Mahmud, A. N. (2020). *Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Voice of Midwifery, 10(2), 940–954.
- Marampa, T. J. R. (2022). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.

- Marchamah, D. N. S., & Desty, R. T. (2024). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan*. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). *Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020*. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi*. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
- National Academies of Sciences, Engineering, and M. (2018). *Crossing the global quality chasm: improving health care worldwide*.
- Ngula, M. O. (2019). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. Skripsi D-IV Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kaltim.
- Purnamasari, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). *perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan*. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93–100.
- Qomusuddin, I. F., & Romlah, S. (2021). *Analisis data kuantitatif dengan program IBM SPSS Statistic 20.0* (1st ed.). Deepublish.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen* (M. H. HS (ed.); 1st ed.). UIN Khas Press.
- Risman, R. (2023). *Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas*. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 14(4), 376–387.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sari, I. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. *Dinamika: Jurnal*

Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(1), 194–207.

Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). *Manajemen Mutu pelayanan Kesehatan* (A. Yani (ed.); 1st ed.). Ara Digital Mandiri.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (19th ed.). Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan: Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam (eds.); 1st ed.). Umsida Press.

Susanty, F. S., Shah, N. A., & Triman, W. (2023). *The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at The Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital*. Journal of Social Research, 2(3), 949–966.

UPK Kemenkes. (2021). *Survey Kepuasan Pelanggan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan>

Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). *Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa*. Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 8(4).

Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, N., Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, N., Widya, N., & Rogayah, N. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian* (1st ed.). CV Science Techno Direct.

Wijaya, T. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (1st ed.). PT Indeks.

Yanti, N. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri, Aceh Besar*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan*. Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG), 2(1), 26–33.