



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA AKTIVITAS LOGISTIK DI RSUD
PROVINSI NTB**

TESIS

YULIANI ASTUTI

1076242035

**FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
JAKARTA
APRIL, 2026**

DAFTAR PUSTAKA

- Aashima, A., Nanda, M. and Sharma, R. (2021) 'A Review of Patient Satisfaction and Experience with Telemedicine: A Virtual Solution during and beyond COVID-19 Pandemic', *Telemedicine and e-Health*, 27(12), pp. 1325–1331. Available at: <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0570>.
- Adhikari, M. et al. (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), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>.
- 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>.
- Akbar, F. et al. (2022) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021', *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), pp. 621–632. Available at: <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554>.
- Akthar, N., Nayak, S. and Pai P, Y. (2023) 'Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature', *Clinical Epidemiology and Global Health*, 23(April), p. 101393. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101393>.
- Al-Abri, R. and Al-Balushi, A. (2020) 'Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement', *Oman Medical Journal*, 29(1), pp. 3–7. Available at: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>.
- Alfarizi, M. and Ngatindriatun (2022) 'Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction : Hospital logistics management approach', *Asian Management and Business Review*, 2(2), pp. 121–138. Available at: <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2>.
- Amalia, M. et al. (2022) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan rsud luwuk banggai pada masa pandemi covid-19', 1(1).

- Amaliyah, R., Putri, D. & Rahman, A. (2018) 'Analisis waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit', *Jurnal Farmasi Klinik*, 7(1), pp. 12–20.
- Andriani, D., Arso, S. and Raharjo, M. (2023) 'Analisis Kepuasan Pemasok terhadap Proses Pengadaan Barang dan Jasa serta Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya di RSUP Dr. Kariadi Semarang', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 20, 12(1), pp. 71–78.
- Aparna, A. (2022) 'Abruptio Placenta: A Retrospective Study on Risk Factors, Maternal and Fetal Outcome', *International Journal of Health Sciences*, 45(March), pp. 235–240.
- Aryanti, A., Kumala, S. and Ramadaniati, H. (2024) 'Dampak Konseling Apoteker, Ketersediaan Obat, dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien', *Jurnal Ners*, 8(1), pp. 167–177.
- Azmiatussahliyah, A., Tri Niswati Utami and Arifah Devi Fitriani (2025) 'Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Pirngadi Kota Medan', *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), pp. 222–232. Available at: <https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jka/article/view/948>.
- Badan Pusat Statistik (BPS) (2020) 'Statistik Kesehatan Indonesia 2020'. Jakarta: BPS.
- Ballou, R.H. (2020) 'Business Logistics/Supply Chain Management', 6th ed. New Jersey: Pearson.
- Bimenyimana, E. and Irechucwu, N. (2023) 'Inventory Management Practices and Patient Satisfaction: A Case of Gihundwe District Hospital', *Journal of Procurement & Supply Chain*, 7(1), pp. 88–105. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.53819/81018102t2173>.
- BPS (2020) Sosial dan demografi Indonesia 2020. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id>.
- BPS (2021) Statistik Indonesia 2021. Badan Pusat Statistik. Available at: <https://www.bps.go.id/id/publication/2021/02/26/938316574c78772f27e9b477/statistik-indonesia-2021.html>.

- 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>.
- Frichi, Y. et al. (2018) 'Patient satisfaction factors and their correspondence with hospital logistics activities', pp. 1141–1147.
- Frichi, Y., Jawab, F. and Boutahari, S. (2019) 'An exploratory qualitative study of the influence of hospital logistics factors on quality of care and patient satisfaction at public hospitals in Morocco', *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, 4(6), pp. 414–422. Available at: <https://doi.org/10.25046/aj040652>.
- Frichi, Y. et al. (2020) 'Hospital Logistics ' Effect On Patient Satisfaction', *Internasional Journal of Scientific & Techology Research*, 9(04), pp. 210–216.
- Ghozali, I. (2021) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. 10th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonzalez, R. (2019) 'Healthcare Logistics: Improving Patient Outcomes through Supply Chain Optimization'. New York: Springer.
- Gusparini, F., (2021). Perspektif Kemudahan Akses Lokasi dengan Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sekar Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kebidanan: Jurnal Medical Science Ilmu Kesehatan Akademi Kebidanan Budi Mulia Palembang*, 11(1). Available at: <https://doi.org/10.35325/kebidanan.v11i1.257>
- Gusrianti, G., Ulva, F. and Azka, N. (2024) 'Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas', *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), p. 260. Available at: <https://doi.org/10.33757/jik.v8i2.1093>.
- Herawati, R.H., Yantih, N. and Amyulianthy, R. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah

- Sakit X Kota Bekasi', *PENDIPA Journal of Science Education*, 9(3), pp. 682–687. Available at: <https://doi.org/10.33369/pendipa.9.3.682-687>.
- Hermawan, F.S. and Nurhalina, N. (2023) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten', ... *Kesehatan ...*, 4, pp. 4904–4917. Available at: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/19405>.
- Hidayati, Y. et al. (2026) 'Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit: Scoping Review', *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), pp. 13185–13190.
- Imam, C.W., Anugrahanti, W.W. and Rahayu, R.P. (2022) 'Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit', *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), p. 298. Available at: <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) (2021) 'Pedoman Sistem Logistik Kesehatan di Rumah Sakit'. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) (2022) 'Petunjuk Teknis Manajemen Logistik Kesehatan Rumah Sakit'. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Keller, K. and Cherne, A. (2021) *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education.
- Kurniati, N.E. and Mustikawati, S. (2023) 'Analisis Faktor Karakteristik yang Berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien', 4(3), pp. 3356–3363.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J. and Lwanga, S.K. (1990) *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. New York: John Wiley & Sons
- Lestari, S., Hadju, L. and Ridwan, B.A. (2025) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Kendari', *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 4(4), pp. 251–

264. Available at: <https://jurnal-pharmaconmw.com/jpmw/index.php/jpmw/article/view/217/140>.
- Louah, S. et al. (2024) 'A Systematic Literature Review of Performance Hospital Supply Chain Management', 5(2), pp. 597–612. Available at: <https://doi.org/10.18196/jrc.v5i2.21541>.
- Marbun, R. (2025) 'Hubungan Ketersediaan Obat Esensial dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 7(2), pp. 371–378.
- Mingping, Q. et al. (2021) 'Investigation and Analysis of the Logistics Personnel 's Working Condition in the Post- COVID-19 Era | An Example of a Top Three Hospital in Shanghai', *Journal of Emergency Management and Disaster Communications*, 2(1), pp. 69–79. Available at: <https://doi.org/10.1142/S2689980921400029>.
- Narulitha, A., Batara, A.S. and Haeruddin (2025) 'Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia', *Window of Public Health Journal*, 6(2), pp. 293–304.
- Ng, J.H.Y. and Luk, B.H.K. (2021) 'Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context', *Patient Education and Counseling*, 102(4), pp. 790–796. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>.
- Nggule, Z., Antu, M.I.A. and Rahman, M.A. (2025) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), pp. 5390–5396.
- Notoatmodjo, S. (2020) *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurlina, D., Rifai, A. and Jamaluddin, J. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), pp. 78–88. Available at: <https://doi.org/10.33221/jikm.v8i03.299>.
- Nurmiwiyati et al. (1945) 'PENGARUH KETERSEDIAAN OBAT DAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN (STUDI PADA RUMAH SAKIT

- IBU DAN ANAK PKU MUHAMMADIYAH CIPONDOH , TANGERANG) The Influence Of Medicine Availability And Quality Of Pharmaceutical’, *Jurnal Surya Medika*, 6(1), pp. 32–38.
- Oktavia, R. and Indrawati, L. (2026) ‘Hubungan Antara Ketersediaan , Pelayanan Informasi dan Persepsi Waktu Tunggu Obat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang’, pp. 84–97.
- Pratiwi, D., Eka Purwanda and Farida Yuliaty (2024) ‘Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan’, *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), pp. 1089–1104. Available at: <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5358>.
- Purba, L., Halim. H, E. and Widayatsari, A. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3)’, *Jurnal Ekonomi KIAM*, 32(2), pp. 1–16.
- Putra, S. and Sari, D. (2022) ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien IGD di Puskesmas Penimbung Tahun 2021’, *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(1), pp. 12–15.
- Putri, Narmi and Riswanti (2023) ‘Hubungan Waktu Tunggu pelayanan Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat’, *Jurnal ilmiah karya kesehatan*, 3(2), pp. 1–5. Available at: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/jikk>.
- Ratu, A., Pradiani, T. and Ruspitasari, W. (2025) ‘nalisis Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan yang Dimediasi oleh Keputusan Pembelian Obat RS S.K. Lerik Kota Kupang’, *Journal of Business Inflation Management and Accounting*, 2(2), pp. 835–850.
- Ratu, A., Pradiani, T. and Ruspitasari, W. (2025) ‘nalisis Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan yang Dimediasi oleh Keputusan Pembelian Obat RS S.K. Lerik Kota Kupang’, *Journal of Business Inflation Management and Accounting*, 2(2), pp. 835–850.

- Robbani, I. and Lukitasari, L. (2025) 'Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cangkuang', *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 6(2), pp. 422–433. Available at: <https://doi.org/10.36085/jems.v6i2.8136>.
- Setiawan, B. et al. (2024) 'Hubungan Ketersediaan Obat Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bun Tangerang Tahun 2024', *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 8(4), pp. 459–468.
- Siregar, H.K., Lipin and Pipin, A. (2021) 'Kepuasan Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: A Literatur Review', *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(July), pp. 2621–8704. Available at: <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.107>.
- Storm-Versloot, M.N., Ubbink, D.T., Kappelhof, J.W.N.M., Lubbers, M., Vermeulen, H. and Stijnen, T. (2014) 'Patient waiting times and satisfaction: a systematic review', *International Journal for Quality in Health Care*, 26(5), pp.505–517.
- Sudrajat, A., Hertina, D. and Dyahrini, W. (2024) 'SISTEM LOGISTIK DI INDONESIA : TINJAUAN KELEMBAGAAN', *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION*, 7(2), pp. 283–297.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Supandi, D. and Immanuddin, B. (2021) 'Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020', *Jurnal Health Sains*, 2(1), pp. 63–65.
- Tjiptono, F. (2019) *Strategi Pemasaran : Prinsip & Penerapan*. Ed. 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsu, D.,P , Tadeus A.L. Regaletha and Yoseph Kenjam (2022) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di

Puskesmas Oesapa Tahun 2022', *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), pp. 399–408. Available at: <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>.

Ummah, H. (2025) 'Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Unit Farmasi Rawat Jalan : Literatur Review', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), pp. 2247–2254. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42070>.

World Health Organization (WHO) (2020) 'Health Logistics and Supply Chain Management Guidelines'. Geneva: WHO.

Yusrani, K.G., Miolda, P.R. and Maliangkay, K.S. (2023) 'Analisis Pengadaan Logistik Alat Kesehatan di Rumah Sakit : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien', 2(1).