

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi, & Aminuyati. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2), 1–22.
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/18439>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryan, S. R. (2020). Review Article Patient Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient satisfaction in medicine and dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1, 1–10.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1155/2020/6621848>
- Agustina, D., Salsabila, L. N., & Nasution, E. M. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64-70.
- Ahmadi, A., Al Idrus, A., Sudirman, S., Asrin, A., & Mustari, M. (2025). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 31-39.
- Akbar, F. H., Awang, A. H., & Rivai, F. (2023). Effect of quality of dental health services to patient satisfaction in Indonesia 2019: Importance-performance analysis. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria E Clínica Integrada*, 23, e200098.
- Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 231-240.

- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
<https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/view/130>
- Angraini, A. I. (2015). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Gigi Dan Mulut RSUD Tenriawan Kabupaten Bone* [Universitas Hasanuddin]. <https://www.scribd.com/document/348242034/SkripsiLengkap-fkg-j-11110-273-Andi-Ika-Angraini>
- Armiyanti, Y., & Ardiana, A. (2024). Relationship Between Patient Satisfaction and Dimensions of Health Service Quality with Revisit Interest of Outpatient in Lumajang Health Center. *Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 11(3), 301-311.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 3(1), 34–38.
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://elib.rsmatacicendo.go.id/wp-content/uploads/2021/02/Kepuasan-Pasien-terhadap-Mutu-PelayananKeperawatan-di-Era-Pandemi-Covid-19-di-Rumah-Sakit-MataCicendo.dewanti.pdf&hl=en>
- Astuti, S., Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2020). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas

- Sentosa Baru Kota. *Jurnal KesmasPrima Indonesia*, 2(2), 26–37.
<https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/976/93>
- Brown, L. D. (1988). *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* (2nd ed.). Quality Assurance Project, Center for Human Services.
- Cui, J., Du, J., Zhang, N., & Liang, Z. (2025). National Patient Satisfaction Survey as a Predictor for Quality of Care and Quality Improvement - Experience and Practice. *Patient preference and adherence*, 19, 193–206.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S496684>
- Daleske, C. B. (2024). The Five-Dimension Patient Experience Model and Its Applications in Healthcare Using the Example of Spinal Cord Injury and COPD. *Journal of Patient Experience*, 11, 23743735241293965.
- Darwati. (2018). Analisis Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pendidikan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi.
- Du, Y., & Gu, Y. (2024). The development of evaluation scale of the patient satisfaction with telemedicine: a systematic review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 24(1), 31.
- Erlinengsih, E., & Angraini, D. (2025). Analisis Tingkat Perbedaan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*, 8(1), 421-431.

- Eunike, D., & Cokki, C. (2024). Mengungkap kepuasan pasien non-BPJS di RSUD RAA Soewondo Pati. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(4), 868-880.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123-134.
- Gakoi, A. G. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Faskes Dasar Trowulan Mojokerto. *Paradigma*, 9(2). GiGi (EG), 2(2).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/egigi/article/view/5855/5388>
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing* (2nd ed.). John Wiley & Sons Ltd. [https://tashfeen.pbworks.com/f/Book 4 - Service Management and Marketing.pdf](https://tashfeen.pbworks.com/f/Book+4+-+Service+Management+and+Marketing.pdf)
- Hidayat, M., Ratnajaya, A., Gunadi, M. A., Hastuti, E. H., Anjani, D. A. V. N., & Paramarta, V. (2025). Literature Review: Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Non-Jkn Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 330-335.
- Immas, H. A. P., Saryadi, & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *JLAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3).
<https://www.neliti.com/publications/188305/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-di-rumah-sakit-islam-kota-m>
- Intani. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di RS ATTurots AL-Islamy Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Irmadewi, A., Mulyani, S. R., & Utoyo, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ketepatan Waktu Pengisian Rekam Medis Elektronik Implikasinya pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 5(2), 378-393.
- Jameel, A., Sahito, N., Guo, W., & Khan, S. (2025). Assessing patient satisfaction with practitioner communication: patient-centered care, hospital environment and patient trust in the public hospitals. *Frontiers in Medicine*, 12, 1544498.
- Jatmiko, H. (2014). *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di pliklinik bedah umum dan konsultan bedah digestive RSUD Banyumas* [Universitas Muhammadiyah Purwokerto]. https://perpustakaanfikes.ump.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3155 *Journal of Public Health*, 3(2). <https://journal2.um.ac.id/index.php/preventia/article/view/5927>
- Juliansyah, R., Aqid, B. M., Salsabila, A. P., & Nurfiyanti, K. (2024). Implementation of EMR system in Indonesian health facilities: benefits and constraints. *arXiv preprint arXiv:2410.12226*.
- Keikavoosi-Arani, L., & Moghadasi, J. (2024). Evaluation of the quality of safe dental services based on the perception of patients with the IPA approach: a powerful diagnostic tool for managers. *BMC health services research*, 24(1), 1647. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11955-4>
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pangkajene: Relationship of Health

- Service Quality with Patient Satisfaction BPJS Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212-222.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lee, G. E., Kim, S., Chu, S. H., Seok, J. H., Kim, S. Y., & Kim, S. (2024). Improving patient satisfaction based on service quality in clinical trials: A cross-sectional study. *PloS one*, 19(12), e0313340.
- Malik, M. F., Rasma, R., Supriyadi, S., Handriani, I., Misdayanti, M., Anasari, W., & Azim, L. O. L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024. *OVUM: Journal of Midwifery and Health Sciences*, 5(1), 1-15.
- Marketing, 49(4).
- Megawati, Hariyanto, T., & Rachmi, A. tri. (2016). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 147–160. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9-21.
- Ntihabose, C. K., Musiime, S., Atwine, J., Kalinda, V., Nkurikiyintwali, J. M. V., Niyongabo, B., & Neil, K. L. (2025). Patient satisfaction with ambulatory care services delivery and respect for patient rights: findings from 2022 national survey in Rwanda. *BMC Health Services Research*, 25(1), 486.

- Nursalam, N. (2019). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(2), 89–98.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of*
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patmasari, E., & Ilham. (2022). Multiplier Effect of Dam Development in Indonesia (A Study on Dam Development during the Leadership of President Joko Widodo). *Research and Analysis Journal*, 5(9), 17–23.
<https://rajournals.com/index.php/raj/article/view/339>
- Permana, I., Suryaman, S., & Febrian, F. (2023). Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada Rsud Waled Kabupaten Cirebon). *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 1(3), 128-136.
- Pohan, I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertiandan Penerapan*. EGC.
- Pratama, I. G. E., Triana, K. Y., & Martini, I. M. D. A. (2021). Interaksi Teman Sebaya Berpengaruh Terhadap Perilaku Merokok Remaja Kelas IX Di SMP Dawan Klungkung. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 152–160.
- Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah

Sakit Kesehatan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1089-1104.

Purnamasari, W. I. (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015* [Universitas Muhamadiyah Semarang].
<http://repository.unimus.ac.id/285/#>

Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357–367.
<https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/2418/pdf>

Putri, A. Z. D., & Cokki, C. (2024). Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis program BPJS dan Non BPJS di rumah sakit umum daerah KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 355-366.

Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12.
https://www.researchgate.net/publication/335105704_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_BPJS_KESEHATAN_TERHADAP_KEPUASAN_PENGUNGAN_PERSPEKTIF_DOKTER_RUMAH_SAKIT_HERMINA_BOGOR

- Putri, D. R., & Helmi, M. (2025). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 5(7), 2888-2897.
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA = SA Gesondheid*, 30, 3055. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>
- Romaji, & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia The Indonesian*
- Romantir, R., Giay, Z., Zainuri, A., & Tingginehe, R. M. (2024). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Asuransi BPJS Kesehatan Dan Non Asuransi BPJS Kesehatan Di RSUD Abepura Kota Jayapura. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(7), 2519–2540. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic/article/view/902/1015>
- Safitri, L. E., Azka, A., Manggandhi, Y., Dewi, N. H., Hidayah, F., Prianggi, H., ... & Effendi, F. (2021). Relationship between quality of health services and patient satisfaction in oral and dental patients. *Journal of Health Policy and Management*, 6(3), 233-241.
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Jurnal E-Setianingsih*, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. *Menara Medika*, 4(1).

- Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers in oral health*, 5, 1362659. <https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659>
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047-2058.
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pelayanan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205-214.
- Sukardi, S. I. S., Fadilla, A. N., & Al Amin, M. N. F. (2024). Analisis pelayanan BPJS di Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pendekatan problem tree analysis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1388-1394.
- Supriyanto, S., & Wulandari, R. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Pohon Cahaya.
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1(4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107>
- Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda

Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121-134.

Wuda, R. L., & Suprpti, N. W. S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Pada Hospital National Guido Valaderis Dili Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(11).
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/35915>

Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
<https://media.neliti.com/media/publications-test/105438-kepuasan-pasienpeserta-program-jaminan-d0a81c91.pdf>

Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76–83.
<https://jurnal.karyakesehatan.ac.id/JIKK/article/view/465/220>