

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Abdurahman, Junaidi, & Aminuvati. (2017). Analisis kualitas pelayanan jasa kesehatan (pada pasien rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(2), 1689–1699
- Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat and Rosyidah (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review', *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), pp. 1025–1032. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>.
- Amelia, R., Hamsah, H., Bakar Betan, A., & Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar ABSTRAK, P. (n.d.). *Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara' Kabupaten Polewali Mandar*.
- Amin, N.F., Garancang, S. dan Abunawas, K. (2023) "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian," *Jurnal Pilar*, 14(1), hal. 15–31
- Aminuddin, Farih, 2020. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Yang Menjalani Perawatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Skripsi Thesis, Universitas Airlangga.
- Andreassen, T.W. *et al.* (2016) 'Linking service design to value creation and service research', *Journal of Service Management*, 27(1), pp. 21–29. Available at: <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2015-0123>.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*. 2(1), 45-52
- Anggraini, A. R. dan Oliver, J. 2019. Persepsi Siswa Terhadap Pembelajaran Renang pada kelas X SMAN 1 Imogiri. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9):1689– 1699
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Azzahra, F.P. *et al.* (2023) 'Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat

- Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang’, *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), pp. 16114–16131. Available at: <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274>.
- Dewi, S.K. & Sudaryanto, A. 2020, ‘Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan, sikap dan perilaku, Program Studi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, pp. 73–9.
- Doktor, N. H., Administrasi, I., Unm, P., Jurusan, K., Uin, K., & Makassar, A. (n.d.). *Model manajemen mutu terpadu pelayanan kesehatan untuk pengembangan rumah sakit umum daerah kota makassar*.
- Dwi, I.N. *et al.* (2024) ‘Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram The Relationship between Patient Characteristics and Perceptions of Healthcare Service Quality at Mataram City Regional Public Hospital’, 5(2), pp. 195–213.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, 2017. *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Yogyakarta: Deepublish
- Haeruddin, Alwi Khidri, S. U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 4 No. 3(3), 282-288
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya. In *jurnal balance* (Vol. 44, Issue 1).
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta, Penerbit : Bumi Aksara*.
- Hidayah, N. (2015). Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Penelitian dan Pemikiran Administrasi Publik*, 5(1).
- Hutahaean, S. and Nababan, D. (2022) ‘Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rs X.’, *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 6(3), p. 255. Available at: <https://doi.org/10.52020/.v6i3.4899>.
- Indrasari, Methiana, 2018. “Pengaruh Layanan Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Variabel Intervening”: e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi 1 (1), 123-123, 2018. Surabaya

- JKN, T.S. (2021) *Statistik Jaminan Kesehatan Nasional 2015-2019*. 1st edn. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 659/MENKES/PER/VIII/2009 tentang Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kismanto, J. and Suryo Murtopo, A. (2023) ‘Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar’, *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), pp. 106–116. Available at: <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Mansur, Ginting, I.R. and Nababan, L. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau)’, *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1), pp. 47–72.
- Maulany, R.F., Dianingati R.S., dan Annisaa, E Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*. 2021;4(2)
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Muhammad Anzar, Nur Afni and Mohamad Afaldi (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo’, *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), pp. 765–772. Available at: <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1.

- Munsil, D. D. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 89-98
- Nuriyati, Kusdiana, A. and Nurdiana, F. (2020) 'Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Kepuasan Pasien', *Journal of Health Care*, Vol 1, No(2).
- PERMENKES RI Nomor 30 Tahun 2022. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91
- Pohan, I.S., (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Pratiwi, D & Rusminah. (2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir". *Jurnal Riset Pemasaran*, Vol.3 No.2
- Pratiwi, dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*. 2 (2), 45-56.
- Putra, Mahardhika. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016". Thesis. USU.
- Rahman, Aan. 2017. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). XVII (2), 237–242. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/download/2504/1799>. (10 Mei 2018)
- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *J Hosp Med Manage*, 4(1), 1-8.
- Rensi, Nika. 2019. "Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah." *Jurnal Simplex*, Volume 2, Nomor 2.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117–

124. Retrieved from
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/index>

- Sabil, F.A. *et al.* (2022) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien', 2, pp. 280–287. Available at: <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>.
- Salehi, A., Jannati, A., Nosratnjad, S., & Heydari, L. (2018). Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. *Bali Medical Journal*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.15562/bmj.v7i1.533>
- Sembiring, E. and Sinaga, R.V. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), pp. 183–204. Available at: <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>.
- Siboro, K., Handini, M. C., Sinaga, T., Sitorus, M. E., & Masyarakat, M. K. (2021). Ketidakpuasan Pasien Peserta Bpjs Studi Kualitatif Di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas Rsud Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 7, Issue 1).
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2014). "Metode Penelitian Bisnis". Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). "Statistik Untuk Penelitian". Bandung: Alfabeta
- Utami, Y.T. (2018) 'Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta', *Infokes*, 8(1), pp. 57–65.
- WHO. *World Health Statistic Report 2015*. Geneva: World Health Organization; 2015.
- Yesinda, Ivon Santa dan Retno Murnisari. 2018. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar". *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, Vol. 3 No.2.