

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiannor, A., Syamsuddinnor, S., & Tusiana, D. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Pasien Dan Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan)*.
- Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun. Skripsi*, 1–157.
- Anwar, F. I., Tr, S., Djuni Akbar, S. E., & Namira Rizkiyani, S. M. (2024). *Pelanggan Bahagia: Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Patrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal "Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21.
- Fitriani, N., & Prasetya, F. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 5(2), 268– 275.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haerawati, S. K. M. (2022). Mengenal Patient Safety. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Interseksi Teori & Aplikasi Pada Konteks Indonesia*, 23.
- Hasibuan, S. A., Zulfendri, Z., & Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi*, 3(1), 24–30.
- Irawati, L. (2020). Pengembangan Sdm Rumah Sakit Dalam Menghadapi Era Globalisasi Dan Persaingan Bebas. *Dedikasi Pkm*.
- Jasmin Ambas, S. K. M., Rahman, E., Sos, S., Siswati, S., SH, A., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., SpPD, M., & FINASIM, S. H. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori dan Praktek Layanan Publik di Rumah Sakit)*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran (XIII)*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th global ed.)*. England: Pearson, 803–829.
- Mangindara, S. K. M., Suci Rahmadani, S. K. M., & Sri Devi, S. K. (2022). *Manajemen jaminan mutu kesehatan*. Feniks Muda Sejahtera.
- Novita, O., & Fitriani, A. D. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan. *Journal of Health and Medical Science*, 150–161.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparaturn dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.

- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 114.
- Prihatiningsih, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. IV 05.07. 02 Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(1).
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183–204.
- Setyorini, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *MAGISTRA: Journal of Management*, 2(1), 1–7.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tanjung, D. V. A. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Swasta Metta Medika di Kota Sibolga. *Journal Transformation of Mandalika*, e-ISSN: 2745-5882, p-ISSN: 2962-2956, 1(1), 84–89.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik, Edisi 2*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Widajat, R. (2021). *Being a Sustainable & Ubiquitous Indonesian Hospital: Membangun Rumah Sakit Khas Indonesia di Tengah dan Pasca-Pandemi COVID-19*. Gramedia Pustaka Utama.