



# DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR PUSTAKA

- Ai, J., Wang, X., & Huang, Q. (2022). Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment. *Frontiers in Psychology*, 13, 856750. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856750>
- Andreano, P. R., & Pardede, R. (2023). Service quality and patient trust on patient loyalty mediated by patient satisfaction on inpatients. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(12), 2684–2692. <https://doi.org/10.55324/iss.v2i12.595>
- Aladwan, M. A., Aladwan, A. S., & others. (2021). Relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty.
- Alshalawi, A., Alharbi, M., & Almutairi, N. (2022). Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors. *Journal of Positive School Psychology*, 6(8), 1234–1245.
- Andriani, A., (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Buenita, S., Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2)
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Cheng, Q., Fattah, R. A., Susilo, D., Satria, A., Haemmerli, M., Kosen, S., Novitasari, D., Puteri, G. C., Adawiyah, E., Hayen, A., Mills, A., Tangcharoensathien, V., Jan, S., Thabrany, H., Asante, A., & Wiseman, V. (2025). Determinants of healthcare utilization under the Indonesian national health insurance system – a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 48. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11951-8>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 66, 257–271.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and alty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

- Handayani Sri. (2016). the Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi*, 14(1), 42–48
- Heryenzus & Suali. (2018). The Effect Of Service Performance Wth The Malcolm Baldrige Approach To Satisfaction Of BPJS Health Patients In The Kota Batam Regional General Hospital. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 5(1).
- Hidayah, N., Muhandi, M., & Suwarsih, S. (2022). Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 115–122. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i1.1245>
- Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus. (2017). Konsep kinerja dalam studi organisasi publik. *Jispo*, 7(2), 101–120.
- Kirana, G. R., & Nugraheny, N. (2023). Penilaian kinerja dokter RS Medika Utama Blitar berdasarkan enam kompetensi umum dokter. *Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 120–128.
- Kemendes RI. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). *Jaminan Kesehatan Nasional*, 3, 1–111. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSIS)*, Vol. 6 No(1), 74–85. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSIS>
- Kristinawati, F., Gunardi, W. D., & Fushen. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty mediated by patient trust at Rumah Indonesia Sehat (RIS) Hospital. Universitas Kristen Krida Wacana.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust.
- Madyaningrum, E., Chuang, Y.-C., & Chuang, K.-Y. (2018). Factors associated with the use of outpatient services among the elderly in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 18, Article 674. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3512-0>
- Mustafa, A., & Ratnawati, E. (2021). Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kinerja. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Nurdahniar. (2019). Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriwaru Kabupaten Bone. *Universitas Negeri Makassar*, 1465142006, 1–12. <http://eprints.unm.ac.id/12409/1/1465142006.pdf>
- Nugraha, A., Paramarta, V., Kosasih, K., & Yuliaty, F. (2026). Analisis kompetensi tenaga kesehatan dan mutu pelayanan terhadap keselamatan pasien: Systematic literature review. *Jurnal Ners*, 10(1), 2018–2024. <https://doi.org/10.31004/jn.v10i1.53680>

- Neonbeni, R. A., Manafe, Y. D., & Nara, M. Y. (2023). Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien Di Rsud Kefamenanu. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.59895/deliberatio.v3i1.105>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634S105>
- Parasuraman, A., 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.
- Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang PerumahaSakitan. 086146.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pratama, A., et al. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty.
- Rahman, M. S., Mannan, M., & others. (2021). Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty.
- Rissalah, T. A., & Sulistyawati, L. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Shopee di Mojokerto pada Masa Pandemi. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(5), 1163–1180. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i5.1069>
- Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S., Maruli, E., Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, F., & Abstract, N. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari, 2023(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Sari, N., & Putra, A. (2023). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 145–152.
- Setyorini, T. (2016). Pengembangan model instrumen penilaian kinerja dokter spesialis Obsgyn. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(2), 95–104.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Soetomo. (2022). Pengaruh Faktor Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *Repository Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo*, 1–23. <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/426/>
- Sugiharto, A. D., Hidayat, S., & Rosyidah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas : Analisis Di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 118. <https://doi.org/10.31602/ann.v10i2.10455>

- Sukmawati, S., Rahmawati, D., & Putra, A. (2024). Enhancing patient satisfaction by healthcare service providers: A systematic literature review. *Journal of Healthcare Quality*, 12(1), 45–60.
- Swing, S. (1998). ACGME launches outcomes assessment project. *JAMA*, 279(18), 1492. <https://doi.org/10.1001/jama.279.18.1492>
- Wulandari, R. D., Laksono, A. D., Matahari, R., & Rochmah, T. N. (2023). Determinants of healthcare utilization in Indonesia: a multilevel analysis. *BMC Public Health*, 23, 15017. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15017-y>
- Yunizar, A., & Nasution, N. H. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan BPJS di Desa Pargarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 5(1), 61–70. <https://doi.org/10.51933/health.v5i1.238>

