

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana. (2020). Etika Penelitian. Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
- Agung, I. M., Widjaja, G., dan Mulyani, S. (2021). *The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at a Public Hospital in Indonesia. Journal of Health Management.* 23(1), 55–63.
- Akbari, V.S., Kusuma, S.L., Kunaedi, A., dan Setyaningsih, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium.* 5(2), 118-125.
- Dahlan, M. S. (2020). Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan. Edisi 6. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media
- Dewi, N. P., dan Handayani, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.* 6(2), 58–65.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat. (2020). Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- CMS. (2019). *HCAHPS Fact Sheet.* Retrieved from <https://www.hcahpsonline.org>.
- Fadlilah, S., Sucipto, A., dan Amestiasih, T. (2019). Usia, Jenis Kelamin, Perilaku Merokok, dan IMT Berhubungan dengan Resiko Penyakit Kardiovaskuler. *Jurnal Keperawatan,* 11(4), 261–268.
- Flanagan, J. C. (2018). "The Critical Incident Technique." *Psychological Bulletin,* 51(4), 327-358.

- Evi, P.A.M., Ningsih, D., dan Handayani, S.R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal Of Islamic Pharmacy*. 7(2), 104-111.
- Fitriana, R., Santosa, H., dan Dewi, R. K. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pengetahuan dan Kepatuhan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Promkes*. 8(2), 112–120.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., dan Ayuningtyas, D. (2018). *Factors Affecting Customer Satisfaction and Loyalty in the Healthcare Industry: A Literature Review. Procedia Computer Science*. 124, 352–360.
- Hidayat, R., dan Suryanto, T. (2019). Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Rumah Sakit. Jakarta: Penerbit Kesehatan Indonesia.
- Hijriani. A., Muludi. K., Andini. E.A. (2016). Implementasi Metode Regresi Linier Sederhana Pada Penyajian Hasil Prediksi Pemakaian Air Bersih Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Dengan Sistem Informasi Geofrafis. *Jurnal Informatika Mulawarman*. 11 (2), 37-42.
- Kaplan, R. S., dan Norton, D. P. (2016). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Laporan Nasional Riskesdas.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). (2021). Pedoman peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Ladhari, R. (2018). *Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions. International Journal of Hospitality Management*, 20(2), 118-136.
- Lestari, E.S., Lintang, D.S., dan Henry, S.S. (2014). Faktor Risiko Penyakit Kardiovaskuler (Studi Pada Mahasiswa Perokok Fakultas Teknik Jurusan

- mesin Universitas Diponegoro Semarang). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2(1), 67-74
- Lovelock, C., dan Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Boston: Pearson.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahapatra, S. (2019). *Patient Satisfaction and Quality of Healthcare Services: An Overview of SERVQUAL Dimensions in Indian Hospitals*. *Journal of Health Research*. 33(2), 139–148.
- Matzler, K., dan Hinterhuber, H. H. (2018). "How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment." *Technovation*, 18(1), 25–38.
- Moeloek, N., Wibowo, A., dan Prasetyo, H. (2018). *Panduan Diagnosis dan Pengelolaan Penyakit Kardiovaskular di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyani, S., Puspitasari, E., dan Hidayat, T. (2020). Perbedaan Perilaku Pencarian Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 16(1), 89–95.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pane, J.P., Simorangkir, L., dan Saragih, P.I.S.B. (2022). Faktor-Faktor Risiko Penyakit Kardiovaskular Berbasis Masyarakat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. 4(4), 1183-1192
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (2015). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (2018). "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Prasetyo, H. (2021). "Pengelolaan Penyakit Kardiovaskular di Poli Jantung Rumah Sakit." *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(1), 89-97.
- Pratiwi, F. D., Nasution, A., dan Handayani, L. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*. 10(1), 22–31.
- Pohan, Imbalo S. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Putri.V.P.E, Muntasir, dan Yoseph. K. (2022). *The Relationship of Patient Satisfaction Level with the Quality of Health Services in Oka Public Health Center, Larantuka District, Timur Flores Regency. East African Scholars Journal of Medical Sciences*. 5(6). 164-169
- Putu S, dan Irman F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Rahimah., Oktavidiati, E., Oktarianita., Febriawati, H., dan Sahputra, H. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Miracle Kesehatan Masyarakat*. 1(1), 32-38.
- Rahmawati, Y., dan Prasetyo, B. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Cek Kesehatan Jantung pada Remaja. *Jurnal Promkes*. 8(1), 33–41.
- Rajab, M.A., dan Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 18(1), 73-86
- Raudhatun, N.Z.A., Krismontazza, S. dan Meilina, R. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. *Journal of Healthcare Technology And Medicine*. 8(1), 289-301
- Reichheld, F. F. (2018). "The One Number You Need to Grow." *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54.
- Roth, G. A., Mensah, G. A., Johnson, C. O., Addolorato, G., Ammirati, E., Baddour, L. M., dan Murray, C. J. L. (2020). *Global burden of cardiovascular*

- diseases and risk factors, 1990–2019: update from the GBD 2019 study. Journal of the American College of Cardiology*, 76(25), 2982–3021.
- Sari, D. N., dan Kurniawan, B. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*. 13(1), 32–40.
- Setiawan, D. (2020). Penerapan Analisis Univariat dan Bivariat dalam Penelitian Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Semarang (JKMU)*, 8(2), 89–97.
- Soedibjo, B. S. (2015). *Statistika Penelitian dan Pengukuran*. Jakarta: Erlangga.
- Suciati, G., Zaman, C., dan Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 11(1), 102–116.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Pelayanan: Teori Dan Aplikasinya*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Suryani, A., Lestari, R., dan Widodo, B. (2021). Peran Ibu Rumah Tangga dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Publik. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 9(2), 115–122
- Tangdilambi, N., Badwi, A., dan Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 5(2), 165–181
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Utami, A. D., Susanto, T., dan Wahyuni, E. D. (2020). Perilaku Pencarian Informasi Kesehatan pada Mahasiswa di Era Digital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 16(2), 125–134.

- Wahyuni, K.I., dan Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 5(1), 26-32
- World Health Organization. (2021). *Cardiovascular Diseases (CVDs)*.
- Yuliana, R., dan Wahyuni, S. (2020). "Peran Poli Jantung dalam Pencegahan Penyakit Jantung di Rumah Sakit." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 115-123.

