

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 1(2), 169–180.
- Arikan, D., & Yilmaz, S. (2020). The Role of Tangibles in Healthcare Service Quality: A SERVQUAL Approach in Turkey. *International Journal of Health Planning and Management*, 35(2), 493–504.
- Aisyah Meidian, S., & Hudi, Y. (2024). Standard Pelayanan Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit) Bagi Pasien Menurut Undang-Undang. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 2596–2605.
- Anggraini, A. R., & Oliver, J. (2019). Proses Asuhan Gizi Terstandar (PAGT). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Aprillia, Y., & Adian, P. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *Jph Recode*, 4(1), 43–51.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.
- Asmirati Yakob, Lina Alfiyani, Anindita Hasniahti Rahmah, Widya Kaharani Putri, Nurul Fatimah, Avi Arya Buana Jaya Putra, & Kristofara Karolina Kewa. (2024). Sosialisasi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madium. *ABDI SAMULANG: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 46–54.
- Astutik, M., Harini, D., & Fitria, N. (2022). Peran Komunikasi dan Ketanggapan Petugas Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 12(1), 55–63.

- Citra, P., Layanan, K., Kepuasan, T., Minat, D., Pasien, K., Sakit, R., Daerah, U., Makassar, K., Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). The Influence of Image and Service Quality on Patient Satisfaction and Retention at the Regional General Hospital of Makassar City. *An Idea Health Journal ISSN, 1(02)*, 2.
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Accidental Sampling . *1Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta*, 6(1), 1–7.
- Duc Thanh, N., Quynh Anh, P., Thi Huyen Chang, P., & Minh Nguyet, H. T. (2023). Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam. *Inquiry (United States)*, 60.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262–267.
- Erniyani, & Hasdir, N. A. (2023). Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Menggunakan Metode Keyword Fuzzy- Servqual. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(1), 21–29.
- Fadholah, A., Baharriski1, Z. H., & Artanti, L. O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kecamatan Colomadu Kota Karangayar. *Pharmaceutical Journal Of Islamic Pharmacy*, 5(2), 72–83.
- Falesta, O. G., & Fatoni, I. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Adminstrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di Puskesmas Jarak Kulon Jogoroto. *Innovative: Journal Of Social Science ...*, 3, 10216–10221.
- Fajriani, F., Lastri, S. ., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2560–2567.

- Faridasari, I., Herlina, L., Supriatin, S., & Pirianiti, F. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 137–144.
- Ferdian, J., & Kanda, A. S. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Mata Kmm Bandung Barat. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(3), 1763–1768.
- Fitriah, F. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Solusi*, 17(3), 223–233.
- Ghazali, S., Yuliani, R., & Sari, M. (2020). Assurance dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(3), 211–220.
- Gloria, O. S. (2017). Perlindungan Hukum Pasien Klinik Kecantikan (Studi Kasus Konflik dalam Klinik Kecantikan di Semarang). Universitas Negeri Semarang.
- Gunawan, E., Sebastian, G. O., & Harianto, A. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Empat Virtual Hotel Operator di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153.
- Hadi, S., Doni, L. P., & Andi, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (Bpjs Bpi). *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 02(September), 182–192.
- Halim, R. E., & Syahputra, A. (2018). Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(2), 67–74.
- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 238–253.
- Heryanandi, C., Ergi, S. H., & Moh.Rizky, A. (2021). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, Desember 2021, 1 (12), x-xx. 1(12).

- Indrasari, F., Riyantara, R. W., Maryeta, E. M., & Suwarni, S. (2024). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Di Puskesmas X. *Jurnal Farmasi & Sains Indonesia*, 7(1), 210–217.
- Ivany, T., Indawati, L., & Sonia, D. (2023). *Pendaftaran Rawat Jalan Rsud Kembangan Jakarta*. 4, 5788–5796.
- Jayalie, V. F., Tecolalu, M., Fushen, & Wahyoedi, S. (2023). Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh HEALTHQUAL terhadap Repurchase Intention pada Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta. *Njm*, 9(1), 20–27.
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Article Information. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Latupeirissa, L. W. (2022). *Manajemen Rumah Sakit untuk Mahasiswa dan Praktisi*. PT. Nasya Expanding Management.
- Lestari, D., Yuniar, C., & Mahendra, F. (2021). Peran Empati dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 5(2), 88–95.
- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat. *Jurnal Ners*, 3(23), 103–111.
- Malaludung, E. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit (Skripsi Literature Review). STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Mu'ah. (2021). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Zifatama Jawa.
- Mulyani, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya.

Jurnal Surya Medika, 2(2), 64–75.

Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185–7190.

Niu, Z., Huang, L., He, H., Mei, S., Li, L., & Griffiths, M. D. (2024). The revised patient satisfaction questionnaire (PSQ-R): validity, reliability, equivalence, and network analysis among hospitalized patients in the Chinese population. *BMC Health*

Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati, R. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan Stikes Muhammadiyah Ciamis*, 6(2),

sari, S. O., & Naid, T. (2024). Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 7290–7303.

Paulina, E., Syahrian, F., & Lestari, S. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Mata Prima. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), 1–23.

Putri Nilam, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service di Dealer Honda Wahana Ciputa. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknolog*, 4(1).

Putri, R. A., & Nugroho, R. A. (2018). Hubungan Ketanggapan Petugas Dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Swasta Kota Y. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(2), 44–50.

Rosnania, R., Afrida, A., & Nur, M. N. S. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Homecare Di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 18(3), 15–30.

Safrizal, Novi Merlianita Sari, & M. F. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index di Puskesmas Langsa

- Lama. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (Jumpa)*, 10(36), 1–12.
- Samsul, Asrul Sani, Ramadhan Tosepu, Nani Yuniar, Fikki Prasetya, & Adius Kusnan. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(7), 870–881.
- Sari, R. P., & Wulandari, R. D. (2019). Analisis Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45–51.
- Sari, R. P., Wulandari, R. D., & Kusumaningrum, D. (2022). Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah X. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–52.
- Sari, D. P., Lilia, D., & Yustati, E. (2023). Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam. *Indonesian Journal of Health and* , 3(4), 147–158.
- Setiawan, H., Ramdhani, A., & Maulida, S. (2022). *Empati sebagai kunci hubungan pasien-dokter: Tinjauan psikologis dalam pelayanan kesehatan*. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*.
- Shantika Martha, R. O. P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa. *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(1), 103–110.
- Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1), 70–87.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4).
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102.
- Supriyanto, S., Wartiningsih, M., Kodrat, D. S., & Djuari, L. (2023). *Administrasi Rumah Sakit*. Zifatama Jawa.
- Sylvia, O., Putri, A., & Rambe, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai. *Jurnal Dunia Farmasi*, 8(3), 225–238.
- Tanjung, R., Romi, H., & Firmansyah, F. (2023). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Komitmen Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Dharma Pacific Engineering. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 6(1), 69–80.
- Wijaya, R. P., & Hendrawan, D. (2021). Pengaruh Keandalan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan*, 7(2), 31–39.
- Yuliana, S., & Prabowo, R. (2021). Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Prima*, 15(1), 23–30.
- Yulianti, R., & Hartati, S. (2021). Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 23–31.

Yuliasari. (2022). *Analisis Hukum Hak Pasien Atas Informasi Dokter Tentang Krim Racikan Yang Diresepkan Di Klinik Kecantikan*. Universitas Hasanuddin Makassar.

