

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. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Ali, F. D. I., Abidin, U. W., & Mukharim, M. S. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Pelitakan Kec. Tapango Kab. Polewali Mandar. *Jurnal Pegguruang: Conference Series*, 5(1), 222-226. <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v5i1.3571>
- Al Rajab, M, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86. <https://doi.org/10.35842/Mr.V18i1.850>
- Ananda, R., Damayanti, R., Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan *Level of Public Satisfaction with Performance Health Services. KEPO Jurnal Keperawatan Profesional*, 4(1), 9-17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, (2006). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2017). *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 3*. Yogyakarta: Puataka Pelajar.
- Azwar, S. (2022). *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basith, Z., A., Prameswari, G., N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat)*, 4(1), 52-63.
- Cahyono, A., D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit, *Jurnal Ilmiah Pamenang – JIP*, 2(2), 1-6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Daryono. (2024). *Kunci Sukses Klinik Gigi: Kepuasan Pasien Sebagai Prioritas*. Sumedang : CV. Mega Press Nusantara.
- Fahmi, Syaifudin. (2023). Pengaruh Nilai, Manfaat dan Kepuasan Konsumen

- Terhadap Niat Untuk Beralih. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 544-558. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i4.309>
- Fristiohady, A., dkk., (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6-12. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1442>
- Ginting, S., E., Santoso, R., S., Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang 1. *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik*, 13(3), 502-523. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45574>
- Helmalia, S., M., Rohayani, L., Setiawati, S., Oyoh, O., Inayah, I. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Komplementer Holistic*, 2(1), 34-43.
- Imran, Yuliasri, Almasdi, Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389-396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Irianto, Hartanti, C., S., Soenarmi. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan DI RS PKU Muhammadiyah Cepu. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(4), 607-620. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i4.376>
- Iswan, Rispawati, D., Srihermanto, B. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15745-15750. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8863>
- Kinasih, G. P. (2023). *Skripsi Pengaruh Keadilan Organisasi dan Manfaat Pelatihan yang Dirasakan Oleh Karyawan Terhadap Motivasi Dalam Mengikuti Pelatihan*. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Fadhilah, H., Nurlita, Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121-131. <http://dx.doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.103>
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4153>
- Langi, S., Winarti, E. (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

- Pasien (*The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction*). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31-39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Susi, S., Lubis, S., Lubis, B. (2023). Pengaruh Kualitas Unit Puskesmas Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Utama Kabupaten Lampung Selatan Provinsi Lampung. *Jurnal Kesmas dan Gizi*, 6(1), 9-14. <https://doi.org/10.35451/jkg.v6i1.1776>
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Marzuq, S., Andriani, (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382-16394. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5077>
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1-8.
- Muhamad, Asep R., Leonita S., Kokom K., Euis S. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Sukabumi : CV. Haura Utama.
- Mu'ah, L. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, Anggota IKAPI.
- Nabila, V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan (Skripsi)*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Handayany, G., N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative Anggota IKAPI.
- Najib, K., Nugroho, A., Sholihin, M., Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE Manajemen, Bisnis, dan ekonomi*, 1(1), 35-44. <http://dx.doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nathali, C., Purwadhi, Andriani, R. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Intalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 31-42.

- Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 91–106.
- Nuraeni, N., Nurhazizah, R., Nursahwa, S., Apriliani, A. (2024). Menciptakan Good Governance melalui Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat. *Jurnal Karimah Tauhid*, 3(2), 2412-2423.
- Pasuraman, A., V., A., Zeithml dan Berry, L., L. (1998). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Meanssuring Consumer Perseption of Service Quality*, *Jurnal of Retailing*, 64.
- Primadhani, S., W. (2023). Sistem pendaftaran *Online* Sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: *Literature Review*. *MPPKI: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 20-26. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890>
- Rahayu, D., S., Kusumo, W., E., G., Desty, R., T. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1), 27-36. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2487>
- Ramdhani, D., K., Wobowo, I. (2024). Studi Kualitatif Deskriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Melong Asih. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Pesearch*, 4(3), 9900-9913. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11614>
- Ridho, M. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan*. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta
- Rizky, M., Z. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lord Coffe Simpang Tiga Jombang (Skripsi)*. Jombang: Universitas Daril Ulum.
- Sabarguna, B., S. (2008) *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto: Jakarta.
- Sangkot, H., S., Latifah, U., Suryandari, P., E., S., D., H., Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X kota Madiun. *Jurnal Managemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141-147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Saputra, A., Hajar, S., Sari, M., T. (2024). Analisis Kebijakan Kesehatan dalam meningkatkan Mutu Pelayanan kesehatan Puskesmas di Kota Medan.

Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi. 15(2), 210-227.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.10182>

Sitepu, M., Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan kepuasan Pasien Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047-2058.
<https://doi.org/10.54082/jupin.834>

Siregar, S., N., S. (2021). Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami. *Surabaya : Scopindo Media Pustaka.*

Smet, B. (1994). *Psikologi Kesehatan*. PT Grasindo: Jakarta.

Susatyo, H. (2016). *Managemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sudirman., Riska Y., Oktariani, Fini F, dan Sitti K. W. 2023. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Palu : Ara Digital Mandiri.*

Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sulo, H., R., Hartono, E., Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90.

Taufiq, M., Samsualam, S., Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(1), 83-92, <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>

Tami, Y., Sumami, Sarwadhamana, R., J. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesis Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43-51. [http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)

Vanchapo, A., Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan kepuasan Pasien*. Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Wandra, E., Permatasari, R., Soerachmad, Y. (2023). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Tubbi Tamanu. *Journal Pegguruang: onference Series*, 5(1), 64-68.

Widiyanto, R., Priyanto, A. D., & Zaman, C. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muarataru Tahun 2024. *Jurnal Ners*, 9(1), 586-594.
<https://doi.org/10.31004/jn.v9i1.30818>

- Yakop, Angesti, A., Indah. (2024). Evaluasi Kinerja Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Managemen Kesehatan*, 5(2).
- Yuliana, Marchamah, D., N., S., Desty, R., T. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 235-246.
<https://doi.org/10.6855606/termometer.v2i1.2843>
- Yulia, R., & Pabanne, F. U. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(6), 483-488.
<https://doi.org/10.37287/jppp.v7i1.5502>

