

DAFTAR PUSTAKA

- Aglis Andhita Hatmawan, & Slamet Riyanto. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Sleman : CV Budi Utama.
- Aisyah Putri, A. A., Rahmanto, S., & Utami, K. P. (2023). The Relationship Between The Quality of Physiotherapy Services To The Level of Satisfaction of Patients With Neuromuscular Case Practice Self Physiotherapy In Malang Raya. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 5(2), 341347.
- Alryalat, S. A., Ahmad, W., & Abeeleh, M. A. 2019. Factors Affecting Patient's Satisfaction In Outpatient Clinics In Jordan: Cross-Sectional Study. *Jhmhp-03-2.Pdf*, 2.
- A. Parasuraman et al., (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49
- Brunner & Suddarth. (2019). *Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Darmawati, I. D. A. A. (2022). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TERAPI AKUPUNKTUR DI KLINIK SUDIRMAN MEDICAL CENTER (SMC) DENPASAR. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, 6(1), 7-11.
- De Simone S, Planta A, Cicotto G. (2018). *The Role Of Job Satisfaction, Work Engagement, Self-Efficacy And Agentic Capacities On Nurses' Turnover Intention And Patient Satisfaction*. *Applied Nursing Research*, 39:130–140.

- Dewi, D. K. R., I Wayan Suwendra, S. E., & Ni Nyoman Yulianthini, S. E. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/6703>
- Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari E Y. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4):33–42.
- Etlidawati, E. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Sokaraja. *Proceeding of The URECOL*, 664–671.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta
- Gultom, F, dan R Nababan. 2021. *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Jawa Timur: Literasi Nusantara, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=vTJaEAAAQBAJ>.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Gunawan, S., Aritonang, L., Keni, & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159.
- Juliansyah, Elvi, Achmad Rizal. 2018. Faktor Umur, Pendidikan, dan Pengetahuan Dengan Perilaku Merokok Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Sintang. *VISIQUES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 17(1):92-107.

- Kamaru, S. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. *Journal of Tompotika: Social, Economics, and Education Science*, 2(04), 1-11
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lubis , Z. I. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi RS PTN Universitas Hasanuddin Makassar. Indonesia: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Mulyani, R. (2017). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(2), 231-239.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* : Jakarta : Salemba Medika.
- Patria, A., & Amatiria, G. (2018). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), 118-125.
- PERMENKES RI Nomor 30 Tahun 2022. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.

Purba, Roy Parto. 2017. "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)". Volume 04 No. 01.

Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.

Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) (2018). Badan Penelitian dan Pengembangan

Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(02), 239–247.

Siti, M., Zulpahiyana, & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4 (1), 30–34. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/jnk.i.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/jnk.i.2016.4(1).30-34).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta

Sulaiman, & Anggrani (2019). "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar." *Jurnal Endurance* 4(2): 252

Surasdiman, Gunawan, Kadir. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/360>

Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukeri, M. (2018). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan*

Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Amanda Hills Bandungan. Journal Of Management.

Taborat, M. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73–85.

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52.
<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>

Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416–422. <https://doi.org/10.50>

STIKES BETHESDAYAKKUM