

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra, & Sudarma, I. made. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In: Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue 2021).
http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2018/09/Metodologi-Penelitian-Kesehatan_SC.pdf
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Alvia Amri, Z., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 8(1), 33–43.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>
- Andi Yulia Kasma, Andi Ayumar, & Irwan. (2023). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru. *Jurnal Mitra Sehat*, 8(1), 93–103.
<https://doi.org/10.51171/jms.v8i1.365>
- Anggreni, D. (2022). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN KESEHATAN* (E. D. Kartiningrum (Ed.)). STIKes Majapahit Mojokerto.
- Asmirajanti, M. (2021). Penerapan Telenursing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Home Care : Kajian Literatur. *Indonesian Journal of*

Nursing Health Science ISSN, 6(1), 6–15.

Azizah, N., Raharjo, B. B., & Artikel, I. (2020). *HYGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan*. 4(2), 189–200.

Azzahra, D., Prapanca, Y., & Nurnaningsih, N. (2023). Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 7(3), 278–290.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3389>

Christanto, Y. A., Farida, N., & Arso, S. P. (2021). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran*, 2(1), 56–61.

Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh, S. (2023). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(9), 177–184.

Dr. Arif Rachman, Dr. E. Yochanan, D. I. A. I. S. (2024). *Dan R & D.dr.h.azrul azwar, mph. (1996). menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Fajriah Istiqamah, N., Gita Salsabila, N., Ayu Andira, R., & makassar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, N. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Health Journal "Love That Renews*, 11(2),

129–140.

Fikri, A. (2024). *Keinginan*, 40

Gozali, O. A., & Alia, M. (2020). *Kebutuhan vs Keinginan*. 1–9.

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.

Hadi, M., & Syukur, S. B. (2021). Hubungan kualitas pelayanan (keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap peningkatan jumlah kunjungan di unit rawat jalan rumah sakit umum daerah aloei saboe kota gorontalo tahun 2014. *Jurnal Ilmu Kesehatan ZAITUN*, 2(1), 1–8.

Hetharie, J. A., Natten, S., & Rieuwpassa, A. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Metode Structural Equation Modelling. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 4, 138–156. <https://stia-saidperintah.ejournal.id/ppj>

Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & 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>

Jayanti, N. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan terhadap kepuasan Pasien rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–11.

- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). *KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANTERAJA TAHUN 2023*. 4(September), 2560–2567.
- Liviah. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone. *Skripsi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin*, 1, 105–112.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesehatan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.33641/jimkes.v8i1.310>
- Margareth, H. (2017). Kamus Besar Bahasa Indonesia. In *Экономика Региона*.
- Marliani, R. (2018). Pengukuran Dalam Penelitian Psikologi. *Psychopathic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(1), 107–120. <https://doi.org/10.15575/psy.v3i1.2180>
- Masinambow, R. P., Tampi, J. R. E., Program, L. F. T., Bisnis, S. A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Prayer Mebel Desa Tewasen Kabupaten Minahasa Selatan. *Productivity*, 2(2).

Muafatun, Muhammad Syaifullah, & Hendri Sucipto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387–399.
<https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>

Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Alfamart di Kota Medan). *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia*, 1, 83–88.

Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18.
[https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO \(World Health Organization, penyakit \(preventif\) kepada masyarakat.](https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO (World Health Organization, penyakit (preventif) kepada masyarakat.)
pelayanan-rawat-inap-rumah-sakit. (n.d.).

Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Pascal Books.

Purwanto, S. G., Jati, S. P., & Nugraheni, S. A. (2023). Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Budaya Keselamatan Pasien Menggunakan Hospital Survey on Patient Safety Culture (Hsopsc): Systematic Review. *Jurnal Keperawatan*, 15, 1947–1960.

Putri, R. N. (2019). Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan

Negara Maju. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 139.

<https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i1.572>

Putri, W. C. W. S., Yuliyanti, P. C. D., Aryani, P., Sari, K. A. K., & Sawitri, A. A.

S. (2017). Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Modul Pembekalan Manajemen dan Program Puskesmas*, 14.

Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021).

Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.

Rumah, P., & Abc, S. (2023). Gambaran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien

Terhadap Bauran Pemasaran Rumah Sakit Abc. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.1078>

Sani, S. A., Silalahi, P. R., Alkahfi, M. A., & Harahap, A. M. (2022). Pengaruh

Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syari'ah: *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(4), 1623–1637.

<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.1864>

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan

Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.

Sri Wiyati, L., & Lina Dwi Nursanti, A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien

PaPelayanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19. *KOSALA : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107–116. <https://doi.org/10.37831/kjik.v10i2.239>

Supertini, N. P. S., Telaga Hati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020).

Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>

Ummiyati, H. (2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Jurnal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 9–20.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.
<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>

STIKES BETHESDA YAKKUM