

## DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella,S. 2018. Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *J Endur*, 3. 42.
- Agus, S. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*.38-39
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. 2019. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Anonim. 2004. UU RI No 36.
- Akbar, F., Rivai, F., Awang, A. 2020. The differences of patient satisfaction level in public and private hospitals in Makassar, Indonesia. *Enferm Clin*, 30. 165-169.
- Ardhi, W. 2021. *Perbedaan Kepuasan Pasien Antara Rumah Sakit Pemerintah Dengan Swasta (Skripsi Literatur Review)*. Diploma Thesis, Stikes Yayasan Rs Dr. Soetomo Surabaya.
- Astuti Anjar Dkk. 2021. Mutu Pelayanan Kebidanan Standar, Indikator Dan Penilaian. Vol.1. *Yayasan Kita Menulis*.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Bekti, R. S., Irnanda, C. P., & Soeharto, S. (2018). Teachers' Perception Of Professionalism In Competency-Based Medical Education: Are There Any Differences? *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 7(1), 20

- Caresya, G., Meilawaty, Z., Hadnyanawati, H. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien Terhadap tTngkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 3. 547-554
- Chander, V., Bhardwaj, A., Raina, S., Bansal, P., Agnihotri, R. 2011. Scoring the medical outcomes among HIV/AIDS patients attending antiretroviral therapy center at Zonal Hospital, Hamirpur, using patient satisfaction questionnaire (PSQ-18). *Indian J Sex Transm*, 1. 19-22.
- Data Sekunder RS Stella Maris. 2022
- Data Sekunder RSUD Haji Makassar. 2022
- Dewi, M., Kurnia, S. 2019. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap Rsud Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Arsi*. 151
- Dewi, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi. 2017. Lampung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
- Desimawati, D. 2013. Hubungan Layanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Summersari. Universitas Jember
- Du, L., Xu, J., Chen, X., Zhu, X., Zhang, Y., Wu, R., Ji, H., & Zhou, L. 2020. Rebuild doctor–patient trust in medical service delivery in China. *Scientific Reports*, 10(1), 1–11.
- Ehsan, M., Ghafoor, M., Iqbal, H. 2012. Impact of brand image, service quality and price on customer satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 3. 23
- Griffith, S., Wulanmas, A., Frederik, Jossina. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi *Covid-19*

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. *Lex Administratum*, Vol. IX, 27-28.

Gupta, A., Rekade. 2016. Excellence In The Accreditation Council For Graduate Medical Education Core Competencies: Strengthening The Mentor-Mentee Relationship. *Cureus*, 12(6): 8564-69

Hafizurrachman. 2009. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 4. 11

Indriantoro, Nur., Dan Supomo, Bambang. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bpfe-Yogyakarta.

Innes, B., Nauri, T. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*, Vol.4. 61

Irza, N., Dadan, K., Evi, P. 2021. Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Jurnal Kinerja*, 4, 528

Jalil, A., Zakar, R., Zakar, M. Z., & Fischer, F. (2017). Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan. *BMC Health Services Research*, 17(1), 155. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2094-6>

Kim, C. E., Shin, J.-S., Lee, J., Lee, Y. J., Kim, M., Choi, A., Park, K. B., Lee, H.-J., & Ha, I.-H. 2017. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) Hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1), 1–12

Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Mahfudhoh., Ikhwanul. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *JIMKES*, 8. 39
- Murniaty Elizabeth. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manejerial Bisnis Vol. 2 No. 1 Agustus – November 2018*.
- Nagwa, H., Taghreed, F., Asma., Marwa, M. 2021. Validation of the Patient-Doctor Relationship and Patient Satisfaction Questionnaire For An Arabic Adult Population In An Egyptian Sample. *The Egyptian Journal Of Hospital Medicine*, 83. 1516-1518
- Nicholaus, S., Mita, J., Lia, A. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kedokteran Gigi pada Masa Pandemi COVID-19. *E-Gigi*, 10. 88-92
- Nooria, W. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Nova, Rizqi. 2016. *Perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS*. Diploma thesis, Universitas Andalas
- Nuraminullah, P. 2015. Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Preventif Di Puskesmas Sei Merdeka Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 3. 1582
- Pohan, I. S. 2016. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Popa, D., Drugu, D., Leau, F., Azoicăi, D., Repanovici, A., & Rogozea, L. M. (2017). Patients' perceptions of healthcare professionalism a Romanian experience. *BMC Health Services Research*, 17(1), 463

- Pradipta, N., Nadya, M. 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah Bandung Jawa Barat Dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat, Vol 6. Hal. 30
- Pratiwi, R., . I., Arifin, A., . D., & . S. 2020. Influence of Medical Officer's Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(8), 339–342.
- Profil RSUD Haji Makassar. 2017. Profil RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017. Makassar
- Rensiner, Azwar, V. Y., & Putra, A. S. 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1–8.
- Retno, K. Naili, F. Sudiro. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4. 96
- Ridha, A., Rosihan, A., Irham, T., Isnur, H. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin. *Jurnal Kedokteran Gigi*, Vol Ii. 95-99
- Riskesdas. Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar. Kementerian Kesehat RI. 2018. 1–582.
- Ruditya, A., Chalidyanto, D. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 3*. 109

- Samuel, T., Yohanes, H. 2017. Konsep Sehat Dan Sakit Pada Individu Dengan Urolithiasis (Kencing Batu) Di Kabupaten Klungkung, Bali. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4. 272
- Sharew, N. T., Bizuneh, H. T., Assefa, H. K., & Habtewold, T. D. 2018. Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ open*, 8(5).
- 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
- Soleh, I. 2016. Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4. 779
- Stefanus., Kandou., Tilaar. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *JIKMU*, Vol. 5. 547
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, Cv.
- Sunyoto. 2011. *Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis*, Yogyakarta. Caps
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6. 9.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R., E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. 2021. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3).

- Taibah, S. (2018). Dental professionalism and influencing factors: patients' perception. *Patient Preference and Adherence, Volume 12*, 1649–1658.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Undang–Undang RI No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Vella. I., Saifuddin, A., 2016. Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (Psq-18) Ke Dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal Of Psychology, Volume 1. 9*
- Wilantara, I E. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) Di Kota Bandar Lampung. Skripsi. Palembang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. 53
- Winbaktianur. 2016. The Defferen Service Quality Public Hospitals With Private Hospitals On Outpatients Bpjs Card Users. *Jurnal Al-Qalb. 82-90*
- Yumira, T., Hanny, K., Yohanes, L. 2017. Analisis Regresi Logistik Untuk Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Prestasi Kumulatif (Ipk) Mahasiswa Fmipauniversitas Sam Ratulangi Manado. *Jdc, Vol. 6. 57-58*