

DAFTAR PUSTAKA

- Aagja, J., & Garg, R.K. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4, 60-83.
- Achmad, Y.P. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Adhitama, L. V., & Ananta, S. C. (2022). Analisis Perencanaan Obat di Rumah Sakit Kota Kediri. *Java Health Journal*, 9(2), 99-109.
- Agustina, D., Dina, P., Devi, S., Ridwan, M., Putri, S. A., & Fitriani, N. (2023). Analisis Prespektif Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 5(4).
- Akbar H., Hadiansyah M.I., Rahayu E.P. (2021). Sanitasi Rumah Sakit. Jawa Barat. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Alretha, A., & Damayanti, V. A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4(2), 333-341.
- Anathasia, S. E., Kosasih, K., Syahidin, R., Asnar, E. S. M., & Yuliaty, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya terhadap Jumlah Kunjungan Pasien (Studi pada Instalasi Rawat Inap Ruang Mawar dalam Rumah Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso). *Innovative: Journal Of Social Science* (5), 5076-5099.



Andersen, R. (1968). A behavioral model of families' use of health services. *Center for Health Administration Studies, University of Chicago*.

Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(2), 114-124.

Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Kodrat, P. A., & Pramudho, A. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Malahayati Nursing Journal*, 4(12), 3178-3192.

Bitner, M. (1992). Servicescape: the impact of physical surroundings on customer and employess. *Journal of marketing*.

Calundu, R. (2024). Efektivitas Prilaku Sosial Ekonomi Pelayanan Puskesmas pada Masyarakat Marginal di Kota Makassar. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(4), 1385-1400.

Christiani, A. M., Swarjana, I. K., Wahyuningsih, L. G. N. S., & Sriasih, N. K. (2024). Determinan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 14(2), 547-560.

Dewi, N. L. P. T., & Puspawati, N. L. P. D. (2022). *Perawatan Holistik pada Pasien Kronis*. Penerbit NEM.



Triah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan* da: *Health Sciences Journal*, 15(02), 542-551.

Hasan, Hasan (2014) Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Irawan, Handi. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo. Kotler, Philip, Keller. 2007.

Jack, K., McLean, S. M., Moffett, J. K., & Gardiner, E. (2010). Barriers to treatment adherence in physiotherapy outpatient clinics: A systematic review. *Manual Therapy*. 15(3): 220-8.

KBBI. (2023). Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/>

Kemenkes. (2017). *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta

Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>

Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102.

Laporan Kinerja Tahunan 2023, Rumah Sakit Dr Tadjuddin Chalid, Makassar

Liu S, Li G, Liu N, & Hongwei W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry*. 58.

Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86-93.



Maulany, R. F., & Dianingati, R. S. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 4(2).

Mentari, G. B., & Susilawati, S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Health Sains*, 3(6), 767-773.

Menteri Kesehatan RI, (2008). Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Menteri Kesehatan RI. (2010). *Permenkes No 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Menteri PAN & RB. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Munijaya, A.A.G. (2015). *Manajemen Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta, EGC

Mustafa, F., & Amin, B. (2024). Arsitektur Healing Environment untuk Rumah Sakit Perawatan Pasien Covid-19 di Makassar. *TIMPALAJA: Architecture Student Journals*, 6(2), 202-210.

Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52-74.

Nerlisa, N. (2020). Studi Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum dan Perusahaan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. *Studi Komparatif Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum dan Perusahaan di Poliklinik MCU RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun*. Borneo Cendekia Medika.



Nisa, M.R. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya Tahun 2023. Sarjana thesis, Universitas Siliwangi. <http://repositori.unsil.ac.id/11492/>

Nisa, N. K., & Sugito, B. H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 3(2), 79-98.

Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality?. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 1(1), 29–36.

Nursalam.(2020). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional. Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman AP, Berry LL, Zeithami VA. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4): 420-50.

Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1089-1104.

Pratiwi, R. D., Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30-44.

Prihatini, R. P. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Antara Dokter ke Pasien, Kepercayaan Pasien dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Doktero. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993-2002.



- Rumi MH, Makhdom N, Rashid MH, & Muyeed A. (2021). Patients' Satisfaction on the Service Quality of Upazila Health Complex in Bangladesh. *J Patient Exp*, 11, 8.
- Sangadji, E.M., Sopiah., & Nikoemus W.K. (2014). *Perilaku konsumen : pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang.
- Seran, T., Dodo, D. O., & Sinaga, M. (2024). Pengalaman Pasien dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Rsud SK Lerik Kota Kupang. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 211-225.
- Sriwiyati, L., & Nursanti, A. L. D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19. *KOSALA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107-116
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1(4), 472-480.
- Ula, V.R., Darianto., & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 46.
- Wulandari, D., Heryana, A., Silviana, I., Puspita, E., Rini, H., & Deasy, F. (2021). Faktor–Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Tenaga Kesehatan terhadap Vaksin Covid-19 di Puskesmas X Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(5), 660-668.



man, Zia., Batool, Z., & Khan, A. (2020). Influence of Service Excellence on Satisfaction of Ridesharing Industry. *International Journal for Traffic and Engineering (IJTTE)*. 10. 468-481.