

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, A. A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of health institutions: The impact of service quality and patient satisfaction on loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4).
- 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>
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(2), 69–76.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 8(2), 1252– 1262.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Ayuchecaria, N., Purwatini, L., & Damayanti, G. A. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 1(1), 34–41.
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Bu'ulolo, C. S., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 1(1), 18–22.
- Budo, A., Tulusan, F., & TAMPI, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Bustamin, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut di kota Makassar Selama Masa Pandemi Covid 19= The Effect of Service Quality on Patient Loyalty and Satisfaction level in Dental and Oral Hospitals of*. Universitas Hasanuddin.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Darado, Y. T., Kairupan, B. H. R., & Sumampouw, O. J. (2023). Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy, Dan Tangible Di Rumah Sakit Tingkat Ii Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 387–395.
- Devi Novitawati, D. (2024). *Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Dinda Fitriyani, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 107– 118. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.470>
- Eryanti, R. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Harapan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Antara*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Fachri, M. (2024). *Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat*

- Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87–98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Febriyanti, N. (2023). *Hubungan Bentuk Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda*.
- Ferdinandus, A. O., Soselisa, P. S., & Pattimukay, H. V. R. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Khusus Daerah (Rskd) Provinsi Maluku. *Jurnal Darma Agung*, 3, 224–237. <https://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i3.4399>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). 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.
- Hasanah, N. El, Pane, M., Hutajulu, J., Ketaren, O., & Risma, D. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap Di Klinik Pt. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1833–1847.
- Hasanah, U., Hermawan, D., & Amirus, K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*, 7(4), 1093–1102. <https://doi.org/10.33024/jmm.v7i4.12037>
- Hidayat, R. (2016). Hak Atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. *Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran*, 16(2), 127–134.
- Imran, I., Yulihisri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- Irbantoro, D., Dewanto, A., & N, A. T. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 13(1), 158–165.
- Ismana, M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708–715. *word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (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>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mahmud, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 104–119.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan

- pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153–160.
- Miska. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar.
- Muflihah, T. (2023). *Gambaran Service Excellence di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023= Description of Service Excellence in the Outpatient Installation at Stella Maris Hospital Makassar City in 2023*. Universitas Hasanuddin.
- Muliyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhamana, R. J. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 66–72.
- Octavia, R., Agustini, T. T., & Iskandar, B. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Resep Nonracikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Farmasetis*, 14(1), 31–42.
- Pakdil, F., & Harwood, T. N. (2005). Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: An analysis using SERVQUAL dimensions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(1), 15–30. <https://doi.org/10.1080/1478336042000255622>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Pratiwi, N. P., Khairina, F. M., Lestari, V., & Stefiani, F. V. (2024). Mutu Pelayanan Rumah Sakit Militer Di Indonesia Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pasien. *Medika Kartika Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan, Volume 7 No 0*, 70–80. <https://doi.org/10.35990/mk.v7n0.p70-80>
- Purba, F. S., Wijaya, A. A., & Purba, M. R. (2024). *Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor Analysis of Availability of Facilities and Quality of Service on Patient Satisfaction at Johor Health Center*. 7(7), 2275–2282.
- Putra, N. H. (2020). The effect of service quality, website quality, price, and brand image on consumer satisfaction impact on consumer loyalty in OLX online stores. *4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2019)*, 774–781.
- Putra, S., Syahrani Jailani, M., & Hakim Nasution, F. (2021). Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 27876–27881.
- Rahmadani, Indar, A. J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Non Pbi. *Competitiveness*, 10, 83–97.
- Ramadhan, L. (2023). Analisis kepuasan pasien BPJS Terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Pasar Rebo. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2347–2354.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Rifai, M., & Syafar, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 9(1), 45–48.
- Sandi, R. A., Kustriyani, M., & Wulandari, P. (2018). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Dr.

- Adhyatma Mph Semarang. *Jurnal Ners Widya Husada*, 2(2).
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1). <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabrth Medan. *Correspondencias & Análisis*, 15018, 1–23.
- Sitepu, M. (2024). *Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening*. 4(4), 2047–2058.
- Sodik, M. A., Suprpto, S. I., & Pangesti, D. (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di Rsui Orpeha Tulungagung. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 24–32.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- 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: Sains Farmasi Dan Kesehatan*, 5(1), 81–90.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9–15.
- Yanti, D., & Fahrissal Akbar, W. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science*, 153–161.
- Yasril, T., Dachriyanus, D., & Harmawati, H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 694. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v19i3.771>