

## DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, R. M. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter? *Journal of Health and Social Behavior*, 36(1), 1–10. <https://doi.org/10.2307/2137284>
- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42-54. <http://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Amelia, I. (2018). Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Astuti, E. K. (2020). Peran BPJS Kesehatan Dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Negara Indonesia. *JPeHI : Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 1(02), 55–65 <https://doi.org/10.61689/jpehi.v1i02.149>
- 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. <https://doi.org/10.33143/jhtm>.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10624>
- Alim, M. C., Indar, & Harniati, H. (2023). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 830–836. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.15096>
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1992). *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries*. Bethesda, MD: The Quality Assurance Project.
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, T. (2001). *Quality assurance of health care in developing countries*. Bethesda, MD: Quality Assurance Project, Center for Human Services.
- 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. <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jpms/article/view/734>
- Bachruddin, S., & Efendy, I. & Yuniati. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Mercusuar*, 7(1), 069-076. <https://doi.org/10.36984/jkm.v7i1.457>
- Barus, A. P., Matondang, V. T., Ginting, F. I., Sidabutar, S., Yunardi, Y., & Jafar, I. (2025). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Efarina Pematang Siantar. *Jurkessutra: Jurnal Kesehatan Surya Nusantara*, 13(1), 439–451. <https://doi.org/10.48134/jurkessutra.v13i1.182>
- Cahya, S. D., Girsang, E., & Nasution, S. A. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan RS Royal Prima Jambi Tahun 2018. *Scientia Journal*, 8(1), 409–418. <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.546>
- Carolin, B. T., Hisni, D., & Nurholisah, S. (2023). Faktor yang berkaitan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. *Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(1), 64–72. [https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia\\_medika/article/view/214](https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia_medika/article/view/214)
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. : <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>

- Esty, R., Efendi, I., & Afriani, M. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau." *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*. 9 (1), 675-685. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v9i1>.
- Edyansyah, E., Asrori, A., Mutholib, A., Handayani, H., Nurhayati, N., & Ramadan, A. P. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Journal of Medical Laboratory and Science*, 5(1), 16–23. DOI: 10.36086/medlabscience.v5i1
- Fitriani, N., Sety, L.O.M., & Prasetya, F. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 5(2), 268–275. <https://doi.org/10.37887/jakk.v5i2.44>
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Tatura, S. N. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–98. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i3.1338>
- Hayati, S., Theo, D., Asriwati, A., Aini, N., & Harahap, J. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*. 2(1), 177-192. <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2837>
- Khoirista, Afrinda Yulianto Edy dan Mawardi, M. Kholid. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex. Jurnal Express Surabaya) *Administrasi Bisnis*. 1-7
- Kasnaini, Palutturi, S., & Ahri, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap Rsud La Temmamala Soppeng Tahun 2018. *Jurnal Mitrsehat*, 8(2). <https://doi.org/10.51171/jms.v8i2.205>
- Khafifah, N. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*.3(2), 212-222. <https://doi.org/10.30597/hiph.v3i221360>
- Kardina, M., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 9–16. <https://doi.org/10.69989/740wwh68>
- Kamalia, R., Fitriani, A. D., & Nyorong, M. (2023). Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 55–69. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i1.299>
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2017). Faktor faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 5(2), 1–7. <https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/view/3322/2323>
- Latuputty, M. M., Lekatompessy, H. R., & Touwe, Y. S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Mantan Narapidana. *Jurnal Ilmu Sosial Keagamaan*, 1(11), 1–11. [10.55352/htn.v1i1.466](https://doi.org/10.55352/htn.v1i1.466)
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128–136. <https://doi.org/10.36341/jomis.v6i2.2326>

- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Langi, S., & Wirnati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JKMI)*. 3 (1). 31-39. <https://doi.org/10.35912/jkmi.v3i1.2870>
- Mumu, L. J., Kandou, G.D., & Doda, D.V. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*. 5(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/746>
- 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. <https://doi.org/10.52103/jmch.v2i1.488>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Nurhaeni, N., Abdullah, N., & Multi, A. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas. *Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar*, 21(1), 18–28. <https://doi.org/10.32382/mkg.v21i1.2594>
- Nurseptiana, E., & Lestari, U. (2022). Analisis Mutu Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*. 8(2), 1601-1609. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v8i2.2721>
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *KOLONI*, 2(4), 213–226.
- Noorsyva, M., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 121–125. <https://ejournal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/159>
- Nisaa, A., Noor, A. F. B. M., & Peng, C. L. (2025). Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (MJ Health) Johor Bahru, Malaysia. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*. 6(2), 146-155. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i2.5790>
- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*. 3(2), 135-144. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21274>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.
- Pohan, I.S. (2006). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. *Jakarta :EGC*.
- Pranata, T., Lanin, D., & Mubarak, A. (2019). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(3), 51–55. <https://www.neliti.com/publications/346802/pelaksanaan-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas-sitiung-kecamatan-sitiung>.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Permekens.(2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesianomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit,

Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah.

- Pratama, D. Y., & Mulyanti, D. (2023). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang Belas Kata. *Jurnal Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Industr (EBI)*, 5(1), 38–49. <https://doi.org/10.52061/ebi.v5i1.114>
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L.,. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusa*. 4 (3), 2168-2176. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16763>
- Riawati., & Wijaya, L. (2022). Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 12(23), 61–69. <https://doi.org/10.52047/jkp.v12i23.127>
- Rufaidah, F., AM, N., & Haeruddin, H. (2024). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Umum Puskesmas Langgikima, Konawe Utara. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2), 164–171. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1683>
- Satrianegara. (2014). Organisasi dan Manajemen pelayanan kesehatan: Teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit. *Jakarta: Salemba Medika*.
- Sudarsono, A. S., & Suharsono, Y. (2016). Hubungan persepsi terhadap kesehatan dengan kesadaran (mindfulness) menyeter sampah anggota klinik asuransi sampah di indonesia medika. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 4(1), 31–52. <https://doi.org/10.22219/jipt.v4i1.2876>
- Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Sary, W.I., Bur, N., & Septiyanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS. *Window of Public Health Jurnal*. 2 (1), 30-37. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1504>
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253. <https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45884>
- Salim, A., Rachmawati, E., Santi, M. W., & Muflihatin, I. (2023). Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(4), 219–227. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i4.3322>
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiyah, Z. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Walyani, E. S., & Porwoastuti, E. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. *Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS*.
- Wijaya, T., & Budiman, S. (2016). Analisis Multivariat untuk Penelitian Manajemen.

- [https://lib.stieieu.ac.id/repository/Analisis\\_Multivariat.pdf](https://lib.stieieu.ac.id/repository/Analisis_Multivariat.pdf)
- Wardani, C. R., Adrianto, R., Sumarni, AR, C., & Elvira, V. F. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 13(1), 110-22. <https://doi.org/10.14710/jmki.13.1.2025.110-22>
- Yulianti, Syamsuriyati, M Fais Satrianegara, & Saparuddin Latu. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(12), 3937–3950. Retrieved from <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/763>
- Zulmi, R. M., Symond, D., & Susi, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44–53. <https://doi.org/10.25077/adj.v10i1.213>