

DAFTAR PUSTAKA

- Absori, Harun, & Ikbali, M. (2021). Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Penerima Bantuan Iuran Berbasis Keadilan Sosial Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Jurisprudence*, 10(2), 200–215. <https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v10i2.11696>
- Afrizal, & Suhardi. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 70–86.
- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar*. 1–21.
- Aisyah, R. P., & Wahyono, B. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(2), 282–290.
- Akhmad Al Manar, B., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)*, 3(4), 1–15.
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2).
- Allisa, F., Mareta, D., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2025). KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSIA X. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(3), 2–7. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Amalia, A., Ikhtiar, M., & Haeruddin. (2024). Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2), 128–133.
- Amalia, Y., & Prakasa, D. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 38–46.
- Amalia, M. A., & Novianti, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Trust terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pasien di RSUD Salewangan. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 1–2571. <https://doi.org/10.56338/mparki.v6i12.4223>



Research Articles 2563

- Anderson, L., & Dedrick, R. (1990). *Development of the Trust in Physician scale: A measure to assess interpersonal trust in patient-physician relationships*. 67(3), 1091–10100.
- Anugrah, A., Pratama, F., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Emotional branding Terhadap Switching Intention Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Hj Bunda Halimah Kota Batam. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(4), 27–38.
- Anwar, M., & Paramarta, V. (2024). ANALISIS MANAJEMEN WAKTU TUNGGU TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN: TINJAUAN LITERATUR. *Jurnal Inovasi Dan Manajemen Bisnis*, 06(4), 83–96.
- Aprilia, N., Rachmah, & Yullyzar. (2022). PRINSIP TUJUH BENAR PEMBERIAN OBAT : SUATU STUDI KASUS Seven Rights of Medication Administration : A Case Study. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(3), 1–8.
- Aryawan. (2024). Analysis of Trust and Quality of Service on Patient Satisfaction at Barito Selatan Hospital in Central Kalimantan. *International Journal of Contemporary Sciences (IJCS)*, 2(4), 223–242. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.55927/ijcs.v2i4.8799>
- Asmoro, R. P., Rohendi, A., & Wahyudi, B. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 36–42.
- Assauri, S. (2011). *Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages*. Lembaga Manajemen FEUI.
- Atinga, R., Abekah, & G., Domfeh, K. (2011). Managing healthcare quality in Ghana: a necessity of patient Satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(7), 548–563.
- Bahri, M. Y., & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)*, 4(4), 180–191. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>
- Barnes. (2003). Establishing meaningful customer relationships, why some and brands mean more to their customers. *Managing Service Quality ational Journal*, 13(3), 178–186. <https://doi.org/doi org/10.520310476445>
- Ilyani, S. R., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2024). PELAYANAN



- DENGAN PENDEKATAN TERRA DAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI SURVEI DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 2814–2825.
- 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 Ayu. *Jurnal Ilmiah Permas : Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 14(2), 547–560.
- Christopher. (2001). Searching for a Concensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory cross-nation study. *Journal of Business Research*, 51, 53–60.
- Dachyar, M., Farizal, & Ti, A. (2018). *Improvement Priorities : Public Hospital Service Quality*. 7, 4–8. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201824803007>
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 146–156.
- Dewi Rosnita, A., Suryawati, C., & Arso Pawelas, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075> Review Articles 1940
- Febria, L., & Berlintina, P. (2020). Kredibilitas Selebriti Mikro pada Niat Beli Produk di Media Sosial. *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 1(2), 155–169. <https://doi.org/10.24042/revenue.v1i01.6296>
- Firmansyah, D. M. A. (2018). *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*.
- Francken, D. A., & W.F, V. R. (1981). Satisfaction with Leisure Time Activities. *Journal of Leisure Research*, 13(4), 337–352.
- Gafar, M. (2016). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli. *Jurnal Katalogis*, 4(1).
- Hafizurrachman. (2009). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Jurnal i Kebijakan Kesehatan*, 4(1), 10–17.
- B., & Dugan, E. (2002). Measuring patients' trust in their primary care *Med Care Res Rev*, 59(3), 293–318. <https://doi.org/10.1177/1077558702059003004>



- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia Journal*, 18(3), 184–196.
- Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D., & Theo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr . Ferdinan Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2).
- Herlambang, S., & Subiyantoro, A. (2022). EVALUASI INDEKS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PRATAMA KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*, 6(2), 57–71.
- Hoon, K., Sik, K., Yul, D., Ho, J., & Hou, S. (2008). Brand equity in hospital marketing. *Journal of Business Research*, 61(1), 2008. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.05.010>
- Hosang, N., Tumbel, A., & Moniharapon, S. (2016). TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT SILOAM MANADO). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 159–171.
- Iskandar. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Referensi Gaung Persada Press Group.
- Jannah, M., Darmini, D., & Rochmayanti, D. (2017). KOMUNIKASI EFEKTIF BERPERANDALAMMENINGKATKAN KEPUASAN PASIENDI INSTALASI RADIOLOGI. *Jurnal LINK*, 13(2), 28–33.
- Jannah, N. (2017). Pengaruh Citra Merek, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Semen Gresik. *Jurnal Manajerial*, 2(1), 62–75.
- Kalaja, R., Kurti, S., Myshketa, R., & Info, A. (2023). Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 12(1), 460–468. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i1.22240>
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.



2007). *Marketing in venus*. Gramedia.

C., & Lainsamputty, F. (2022). Karakteristik Pasien Dan Hubungannya Kepuasan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(1), 17–28.

- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (edisi 12). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga belas*. Erlangga.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing Edisi 14* (Global Edi). Pearson Prentice Hall.
- Kurniasari, A. (2022). Implementasi Hak Dan Kewajiban Terhadap Pasien Dan Keluarga Dalam Pelayanan Yang Telah Diberikan (Studi Kasus Di RSUD KRMT WONGSONEGORO SEMARANG 2021). *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL (JHPIS)*, 1(1), 162–177. <https://doi.org/10.55606/jhps.v1i1.1741>
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17.
- Laia, G. P., & Sri, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 696–701. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>
- Laksono, A., & Sari, C. F. (2024). ANALISIS WASTE PADA KEPULANGAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BAPTIS KOTA KEDIRI. *Jurnal Riset Pengembangan Dan Pelayanan Kesehatan*, 3(2), 77–88.
- Lin, Q., Hao, H., & Zhang, D. (2023). Assessing Quality Gap of Outpatient Service in Public Hospitals : A Cross-Sectional Study in China. *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 60, 1–10. <https://doi.org/10.1177/00469580231162527>
- Mahera, A. W., Sokib, A., & Zidny, M. I. (2023). Implementasi Prinsip Kesetaraan dalam Akses Layanan Kesehatan terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25498–25502.
- Malo Lali, A., Kasim, A., & Juita, B. (2022). PENGARUH CITRA PERSONALITY DAN CITRA REPUTATION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH MAKAN PADANG DUA KOTA KUPANG) Agata Lali Malo 1 ; Abas Kasim 2 ; dan Juita Besise 3. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 1–10.
- Marpaung, T. F. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(11), 2035–2044. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i11.456>
- Paul, J. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services Service Consumer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future.



- Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 1–9.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Merybella, C., & Oktamianti, P. (2022). ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 17570–17578.
- Monim, C. J., Massie, J. D. D., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1156–1168.
- Muchinsky, P. . (2000). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (Wadsworth/).
- Mulyana, A. S., Liliskarlina, & Ekawaty, D. (2019). KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN: STUDI KASUS DI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA. *JOURNAL OF ISLAMIC NURSING*, 4(1), 1–12.
- Mustika, Y. A., Nugrahaningtyas, J., Utami, W., Sukismanto, S., & Information, A. (2019). Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta. *Journal of Health Education*, 4(1), 37–42.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Journal of Management Diponegoro*, 7(1984), 1–22.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan : Analisis Kualitas Pelayanan , Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089.
- Nani, D. A., & Ali, S. (2020). Determinants of Effective E-Procurement System : Empirical Evidence from Indonesian Local Governments. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 33–50. <https://dx.doi.org/10.24815/jdab.v7i1.15671>
- Niartiningsih, A., Nur, N. H., & Paradilla, M. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD HAJI PROVINSI SELATAN. *Jurnal NERS*, 9(1), 197–202.
- . Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit is Kualitas Pelayanan Medis di RSIA Tiara Tangerang. *Indonesian of Information Management Journal*, 6(2), 46–54.



- Nurhasma, Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 07(2), 90–100.
- Paradilla, M., Nur, N. H., & Niartiningsih, A. (2024). Analisis Pengaruh Customer Perceived Value terhadap Kepuasan Pasien Umum pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 3(1), 125–131. <https://doi.org/10.55123/insologi.v3i1.3190>
- Pariyo, G. W., Ekirapa-Kiracho, E., O., O., R., M. H., P., S., Bishai, D. M., & Peters, D. H. (2009). Changes in utilization of health services among poor and rural residents in Uganda: are reforms benefitting the poor. *International Journal for Equity in Health*, 8(39).
- 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. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), 118–125.
- Praptiningsih, E., Fathorrahman, & Pradiani, T. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN POMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN UNTUK BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI BRAND IMAGE PADA LABORATORIUM KLINIK PRODIA SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(6), 4031–4043. [https://doi.org/DOI : 10.35931/aq.v18i6.3847](https://doi.org/DOI:10.35931/aq.v18i6.3847)
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image Rumah Sakit Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu Dan Anak Pertiwi Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 03(02).
- Pratiwi, U. D., Andayanie, E., & Rusydi, A. R. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 835–843.



Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Manajemen Dan Bisnis Vol.2*, 2(1), 1–12.

& Widayati, D. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan

- dengan Brand Image Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 117–124. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM%0AAnalisis>
- Raihan Hanif, S. D., Yoni Sudiani, S.Pd., M. S., Kendall Malik, S.Sn., M. D., & Khairunnisa, M. K. (2024). PERANCANGAN CORPORATE IDENTITY RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUKITTINGGI. *PRODUCT DESIGN JOURNAL*, 2(1), 9–23.
- Ramadhaniati, S., Susanti, E., Wiwaha, A., & ITyas, sthi W. (2020). EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 1(1), 1–10.
- Ramli, A. H. (2017). Patient Satisfaction , Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province. *Journal Business and Enterprenuerial*, 17(1), 1–14.
- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Tata Kelola*, 11(1), 1–21.
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta BPJS Di Rsud Karawang. *Management Business Journal*, 3(2), 685–698.
- Rensi, N. (2019). PENGARUH KOMPETENSI TENAGA MEDIS DAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PONCOWATI KECAMATAN TERBANGGI BESAR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH Nika. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Ripriyanti, R. F., & Hidayati, M. (2021). ANALISIS PROSEDUR PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN GUNA MENUNJANG EFEKTIVITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT X. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1360–1367.
- Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Rusandy, D. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 1(3), 191–205.
- Rusmin, M., Bujawati, E., Nildawati, & Ashar, A. (2017). nalisis Hubungan Antara e (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah 1 Swasta di Kota Makassar. *Al-Sihah Public Health Science Journal*, 86.
- hardi, & Perkasa, S. (2024). Pengaruh faktor sosial ekonomi dan



- asuransi bpjs pasien terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi kualitas pelayanan di puskesmas bittuang kecamatan bittuang kabupaten tana toraja. *Jurnal Trisakti*, 9(1), 230–258.
- Salim, M., & Bachri, S. (2017). Factors Influencing Patients ' Decision In Selecting Bengkulu Regional General Hospital In Indonesia. *The International Journal of Accounting and Business Society*, 25(2), 84–94.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian* (Andi (ed.)).
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126.
- Shimp, T. A., & Andrews, J. C. (2018). *Advertising, Promotion, and other aspects of Integrated Marketing Communications* (10th ed.).
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2012). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. PT. Bumi Aksara.
- Suaib, M. R., & Nirmala. (2018). Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kabupaten Sorong. *Jurnal Noken*, 4(1), 1–11.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. CAPS.
- Susanto, M. A. S. E. (2020). Hubungan Kepercayaan Pasien Terhadap Dokter dengan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(2), 143–152.
- Syarifah, A., & Rahayu, S. (2024). SYSTEMATIC REVIEW: PENGARUH KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN DAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Administrasi RS Indonesia*, 3(1), 26–35.
- Tama, D. R., Hasyim, & Hilmy, . M. Reza. (2024). Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(1), 473–488.



Komalig, H., & Langi, Y. (2017). Analisis Regresi Logistik Untuk 1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) a FMIPA Universitas Sam Ratulangi Manado Logistic Regression Determine Factors Affecting The Grade Point Average (GPA) Of

- FM. *Journal of Dedicators Community*, 6(2), 56–62.
- Taufiq, M., Samsualam, & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah. *JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)*, 3(1), 83–92. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>
- Thanh, N. D., Thi, B., Anh, M., Xiem, C. H., & Anh, P. Q. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67(November), 1–8. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- Thom, D., Hall, M., & Pawlson, L. (2004). Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care. *Health Aff*, 23(4), 124–132. <https://doi.org/doi:10.1097/00005650-199905000-00010>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima*. BPPEE.
- Tjokorda Gde Raka, S. (2021). Hospital Brand Image , Service Satisfaction in Pandemic Situation Quality , and Patient Satisfaction in Pandemic Situation. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 120–127.
- Triastuti, N., & Absor, S. (2024). Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. *Jurnal Medis Umum*, 1(3), 185–197.
- Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H . Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 1(2), 455–468.
- Ula, V. R., & Hayat, A. A. (2021). MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 46–56.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 8(4).
- Wardani, S. I., & Widyawati, I. K. (2024). Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Dengan Cara Pemberian Pelatihan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit Tingkat II *Jurnal Pengabdian Masyarakat Aupa (JPMA)*, 6(3), 1–9.
- Julisnob, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal LINK*, 16(2), 23–30.



<https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>

- Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2020). *Pengaruh reputasi dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan bpjs di rumah sakit annisa kota tangerang*.
- Wiransyah, O. A., & Yusrina. (2024). GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN PALEMBANG TAHUN 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4015–4024.
- Wirawan, W., Suryawati, C., & Tugasworo, D. (2022). Pelaksanaan Rencana Pulang H-1 pada Pasien Rawat Inap di RSUP Dr Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 2022.
- Wu, C. (2011). The Impact of Hospital Brand Image on service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business Managemen*, 5(12), 4873–4882.
- Zahara, R. (2024). The Effect of Service Quality on Trust and Its Implications for Patient Loyalty. *International Journal Of Economics, Finance and Accounting*, 5(2), 368–384. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/dijefa.v5i2>
- Zeithaml, B. (2013). *Service Marketing* (6th ed.). Mc Graw Hill.
- Zuhier, R., Almomani, Q., Al-ghdabi, R. R., & Bany-, K. M. (2020). *Patients ' satisfaction of health service quality in public hospitals : A PubHosQual analysis*. 10, 1803–1812. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>



KUESIONER PENELITIAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

No. Responden :

Tanggal Pengisian :

Petunjuk Pengisian :

1. Bapak/Ibu, bacalah terlebih dahulu dengan teliti sebelum mengisi kuesioner ini
2. Berilah tanda *check list* ($\checkmark$) pada kolom yang tersedia
3. Jawaban yang diperoleh bersifat rahasia

1) Nama :

2) Usia :Tahun

3) Jenis kelamin: () Laki-Laki () Perempuan

4) Apakah pendidikan terakhir Bapak/Ibu/saudara ?

- | | |
|-------------|-----------------|
| a. SD | d. S1 |
| b. SMP | e. S2 |
| c. SMA /SMK | f. Lainnya..... |

5) Apakah pekerjaan Bapak/Ibu/saudara ?

- | | |
|--------------------|-----------------|
| a. Mahasiswa | d. Wiraswasta |
| b. Karyawan Swasta | e. Lainnya..... |
| c. PNS | |

6) Berapa penghasilan keluarga anda dalam sebulan?

- a. Kurang dari 1 juta
- b. 1 juta – 3 juta
- c. Lebih dari 3 juta

7) Jarak rumah ke RSUD Syekh Yusuf ?

- a. $\leq$ 5 KM
- b. $\geq$ 5 KM

8) Sudah berapa kali anda berkunjung di RSUD Syekh Yusuf?

- a. 1 kali
- b. Lebih dari 2 kali



A. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Patient Admission					
1	Proses pendaftaran pasien mudah dimengerti dan dipahami.				
2	Staf administrasi memberikan bantuan ketika saya tidak mengerti proses pendaftaran.				
3	Waktu tunggu saat proses penerimaan pasien ≤ 30 menit.				
4	Proses pendaftaran pasien berlangsung dengan cepat dan efisien.				
5	Informasi prosedur pendaftaran jelas dan mudah.				
Medical Service					
6	Pelayanan medis diberikan oleh tenaga medis yang kompeten dan terlatih.				
7	Informasi mengenai diagnosis dan prosedur pengobatan disampaikan dengan jelas kepada pasien.				
8	Pasien merasa didengarkan dan dipahami oleh dokter dan perawat.				
9	Penyampaian hasil tes dan pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan akurat.				
10	Pasien merasa nyaman selama proses pengobatan di rawat inap.				
Overall Service					
11	Pasien merasa diperlakukan dengan hormat oleh seluruh staf di instalasi rawat inap.				
12	Fasilitas umum di instalasi rawat inap seperti ruang tunggu dan toilet dengan baik.				
	 dan keluarga diberikan mengenai prosedur, dan hak mereka selama rawatan.				



14	Komunikasi antara pasien, keluarga, dan staf instalasi rawat inap berjalan lancar dan efektif.				
15	Keseluruhan pengalaman pelayanan di instalasi rawat inap memberikan kesan positif bagi pasien dan keluarga.				
Hospital Discharge					
16	Proses administrasi terkait pembayaran dan klaim asuransi dilakukan dengan transparan dan mudah dipahami.				
17	Sebelum pulang, pasien dievaluasi untuk memastikan kondisi stabil.				
18	Informasi terkait proses pengeluaran pasien tersedia lengkap.				
19	Pasien diberikan panduan dan instruksi penggunaan obat-obatan sesuai resep.				
20	Rekomendasi untuk follow-up dengan dokter diberikan kepada pasien.				
Hospital Social					
21	Aksesibilitas untuk penyandang disabilitas diperhatikan dalam fasilitas rumah sakit.				
22	Informasi tentang layanan masyarakat diberikan kepada pasien dan keluarga.				
23	Lingkungan rumah sakit sangat nyaman, bersih dan indah.				
24	Rumah sakit menyediakan layanan bantuan keuangan bagi pasien yang membutuhkan.				
25	Semua pasien diperlakukan dengan adil tanpa memandang status.				



B. Brand Image

No.	Pernyataan	S	KS	TS	STS
		4	3	2	1
Personality					
1	Instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf membuat saya merasa dihargai.				
2	Suasana yang akrab di RSUD Syekh Yusuf membuat saya merasa lebih tenang dan santai.				
3	RSUD Syekh Yusuf dikenal dengan rumah sakit yang peduli dan penuh perhatian kepada setiap pasien.				
4	Staf RSUD Syekh Yusuf terkenal karena kesopanan dan keramahannya menciptakan lingkungan yang menyenangkan.				
5	Kepribadian staf di RSUD Syekh Yusuf memberikan kesan positif.				
Reputation					
6	RSUD Syekh Yusuf memiliki reputasi yang baik dibandingkan RS yang lain.				
7	RSUD Syekh Yusuf memberikan saya rasa percaya bahwa akan menerima perawatan yang terbaik.				
8	RSUD Syekh Yusuf sebagai penyedia layanan kesehatan yang terpercaya.				
9	Reputasi positif RSUD Syekh Yusuf membuat saya merasa yakin dengan pelayanan yang akan terima.				
10	Saya akan merekomendasikan RSUD Syekh Yusuf kepada teman ataupun keluarga.				



Values					
11	Biaya perawatan di RSUD Syekh Yusuf sebanding dengan kualitas yang diberikan.				
12	Perawatan yang efektif dan efisien di RSUD Syekh Yusuf memberikan nilai tambah yang signifikan bagi saya.				
13	Perawatan kesehatan yang terjangkau di RSUD Syekh Yusuf memberikan saya kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan berkualitas.				
14	RSUD Syekh Yusuf memberikan pelayanan yang ramah dan fasilitas yang nyaman.				
15	Saya merasa bahwa RSUD Syekh Yusuf memberikan solusi yang bermanfaat dan efektif bagi kesehatan saya.				
Corporate Identity					
16	Nama RSUD Syekh Yusuf yang mudah diingat.				
17	Visi dan Misi RSUD Syekh Yusuf mudah dimengerti setiap pengunjung rumah sakit.				
18	Logo RSUD Syekh Yusuf mudah dikenali.				
19	Staf RSUD Syekh Yusuf mengenakan seragam yang mencerminkan identitas dan profesionalisme rumah sakit.				
20	Staf RSUD Syekh Yusuf mewakili identitas rumah sakit dengan sikap yang profesional.				



C. Trust

No.	Pernyataan	S	S	TS	STS
		4	3	2	1
Credibility					
1	Saya merasa yakin bahwa staf medis memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai.				
2	Saya percaya bahwa rekomendasi pengobatan dari staf medis di sini dapat dipercaya.				
3	Saya merasa yakin bahwa informasi yang diberikan oleh staf medis adalah akurat dan jelas.				
4	Saya merasa yakin bahwa tindakan medis yang dilakukan di sini selalu sesuai dengan standar yang berlaku.				
5	Saya merasa yakin bahwa pengobatan yang saya terima di sini akan efektif.				
Reliability					
6	Saya merasa yakin bahwa jadwal pemberian obat dan perawatan diikuti dengan disiplin.				
7	Saya percaya bahwa staf medis di sini selalu siap membantu ketika diperlukan.				
8	Saya merasa yakin bahwa prosedur medis di sini dilalukan dengan tepat waktu.				
9	Saya merasa yakin bahwa hasil tes dan diagnosa medis yang saya terima adalah akurat.				
10	Saya merasa yakin bahwa staf medis selalu responsif terhadap kebutuhan saya.				
Intimacy					
 Saya merasa yakin bahwa staf medis di sini akan mengambil waktu untuk saya jika saya ingin menanyakan prosedur medis atau					



	pengobatan dengan jelas dan terperinci.				
12	Saya merasa bahwa staf medis di sini selalu menghormati privasi saya selama perawatan.				
13	Saya merasa staf medis di sini memberi saya waktu untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan kekhawatiran tanpa terburu-buru.				
14	Saya merasa bahwa staf medis di sini selalu menyapa saya dengan senyuman.				
15	Staf medis di sini memperlakukan saya dengan perhatian pribadi, bukan hanya sebagai pasien.				
Self Orientation					
16	Saya merasa bahwa staf medis di sini menghargai waktu saya dan berusaha untuk menjadwalkan perawatan sesuai dengan jadwal yang nyaman bagi saya.				
17	Saya merasa bahwa staf medis di sini memberikan saya informasi yang saya butuhkan untuk membuat keputusan yang tepat tentang perawatan medis saya.				
18	Dokter di RSUD Syekh Yusuf selalu memprioritaskan kebutuhan saya.				
19	Saya merasa bahwa RSUD Syekh Yusuf memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai biaya perawatan dan pelayanan medis.				
20	Staf di RSUD Syekh Yusuf dapat menghadapi kecemasan pasien dengan baik.				



D. Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
		4	3	2	1
Interpersonal Manner					
1	Keramahan Dokter selama pelayanan rawat inap.				
2	Keluhan pasien selalu didengarkan oleh Dokter dan Perawat.				
3	Kesopanan Dokter dan Perawat selama pelayanan rawat inap.				
4	Perhatian Dokter dan Perawat selama pelayanan rawat inap.				
5	Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien selama pelayanan rawat inap.				
Technical Quality					
6	Diagnosis dan pengobatan yang diberikan sangat akurat dan tepat.				
7	Dokter dan tenaga medis di RSUD Syekh Yusuf sangat terampil dan berpengalaman dalam menangani berbagai kondisi medis.				
8	Pelayanan medis yang pasien terima sangat profesional.				
9	Pasien merasa bahwa pengobatan yang diberikan efektif dalam mengatasi penyakit.				
10	Pasien merasa bahwa pelayanan medis yang diterima memenuhi standar tinggi.				
Accessibility					
11	RSUD Syekh Yusuf mudah diakses baik dengan transportasi umum maupun kendaraan pribadi.				
12	Ketepatan waktu kunjungan dokter sesuai jadwal.				
	aan informasi mengenai				
	ayanan di RSUD Syekh				
	RSUD Syekh Yusuf yang				



15	Lift dan jalur akses di RSUD Syekh Yusuf berfungsi dengan baik.				
Finances					
16	RSUD Syekh Yusuf menawarkan biaya yang terjangkau.				
17	Kemudahan prosedur pembayaran				
18	RSUD Syekh Yusuf memberikan estimasi biaya yang jelas.				
19	Dengan biaya yang saya keluarkan, saya mendapatkan pelayanan yang berkualitas.				
20	Biaya pengobatan yang saya keluarkan sesuai dengan hasil yang saya harapkan.				
Efficiency					
21	Pasien di RSUD Syekh Yusuf melihat peningkatan yang signifikan dalam kondisi kesehatan mereka setelah mendapatkan perawatan.				
22	Hasil tes dan pemeriksaan diagnostik di RSUD Syekh Yusuf akurat dan membantu dalam menentukan rencana perawatan yang tepat.				
23	RSUD Syekh Yusuf memiliki tingkat kesembuhan yang tinggi untuk berbagai kondisi medis.				
24	Pasien merasa percaya diri dengan prognosis dan prediksi yang diberikan oleh dokter di RSUD Syekh Yusuf.				
25	Program pemantauan pasca-perawatan di RSUD Syekh Yusuf membantu memastikan hasil yang baik bagi pasien.				
Continuity					
		li RSUD Syekh Yusuf mengikuti perkembangan			
		an pasien dari awal			
		an ke kunjungan			
		/a.			

27	Dokter di RSUD Syekh Yusuf berkomitmen untuk memberikan tindak lanjut yang diperlukan terhadap kondisi pasien.				
28	Pasien merasa didukung dan diarahkan dengan baik selama proses pemulihan di RSUD Syekh Yusuf.				
29	RSUD Syekh Yusuf memiliki sistem rekam medis yang terintegrasi untuk memastikan kontinuitas perawatan yang lancar.				
30	Tim perawatan di RSUD Syekh Yusuf bekerja sama untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang tepat dan terbaik.				
Physical Environment					
31	Lingkungan di RSUD Syekh Yusuf bersih bagi pasien dan keluarganya.				
32	Kamar rawat inap di RSUD Syekh Yusuf dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.				
33	Kamar rawat inap di RSUD Syekh Yusuf memiliki ventilasi dan pencahayaan yang baik.				
34	Ketersediaan Fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i> .				
35	Terdapat tanda arah yang jelas seperti papan nama ruangan, petunjuk menuju fasilitas khusus (seperti laboratorium, radiologi dan ruang operasi).				
Availability					
36	Pasien dapat dengan mudah membuat janji temu dengan dokter di RSUD Syekh Yusuf melalui				
	RSUD Syekh Yusuf memiliki tim yang siap siaga untuk				



	merespons keadaan darurat dengan cepat dan efisien.				
38	Pasien merasa yakin bahwa mereka dapat mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan tepat waktu di RSUD Syekh Yusuf.				
39	RSUD Syekh Yusuf memastikan bahwa obat-obatan esensial tersedia sepanjang waktu untuk pasien yang membutuhkannya.				
40	Dokter dan staf medis di RSUD Syekh Yusuf terlatih dalam menggunakan peralatan canggih.				

