

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, . . . Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Adiputra, N. M., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., . . . Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 169-180.
- Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017. *Skripsi, diakses dari <http://repository.stikes-bhm.ac.id/81/1/21.pdf>*.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 397-408.
- Aprilyani, A. R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar Tahun 2016. *Skripsi*.
- Azhari, M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. *Skripsi, diakses dari <http://repository.univawalbros.ac.id/107/1/Mey%20sarah%20azhari%20%2818001013%29.pdf>*.
- Bachmid, S. (2023). *Dimensi Kualitas Pelayana di Perguruan Tinggi*. Sleman: Penerbit Deepublish Digital.
- Budiarti, R. (2016). Profil Kebugaran Jasmani dan Status Kesehatan Infrastruktur Senam Aerobik Di Yogyakarta. *Jurnal Olahraga Prestasi*, 12(2), 31-40.
- CEOWORLD Magazine. (2024). Special Reports: Countries With The Best Health Care Systems. *ceoworld.biz*.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3 (4), 3662-3671.
- Gultom, R. J., Nababan, D., & Sipayung, R. (2021). 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.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., . . . Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Handayany, G. N. (2020). *Kuaitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44-56.

- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit: Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Gosyen Publishing.
- Hermina Makassar. (n.d.). Retrieved October 3, 2024, from Hermina Hospitals: <https://herminahospitals.com/id/branch/hermina-makassar>
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif: Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Limbong, K., & Afriani, S. (2023). Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien. *Flobamora Nursing Jurnal*, 3(1), 1-12.
- Lumbanbatu, A. M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 5 (2), 157-167.
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 79-88.
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 5(1), 23-36.
- Makmun, A. (2022). *Peningkatan Kualitas Rumah Sakit Di Kota Makassar*. Makassar: PT. Nas Media Indonesia.
- Marampa, T. J., Nurhayani, & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223-234.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *CITRA DELIMA: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5 (2), 105-112.
- Muttaqin, Z., Nurzia, N., Nasution, S. A., & Aji, S. (n.d.). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kabar Kesehatan Masyarakat*, 2 (1), 5-9.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE: Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*, 1(1), 35-44.
- Niartiningih, A., & Nurfitriani, N. (2024). Pengaruh dimensi Patient Experience terhadap Kepuasan Pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Health Research Science*, 4 (2), 121-131.
- 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.
- Nugraha, M., & Sumadi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11 (2), 97-102.
- Oktavianti, D., Indar, & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3 (2), 135-144.

- Pakpahan, M., Siregar, D., Susilawaty, A., Tasnim, Mustar, Ramadany, R., . . . M, M. (2021). *Promosi Kesehatan & Perilaku Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pohlan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- 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 Tambusai*, 4(3), 2168-2176.
- Ramadhan, L. (2023). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Pasar Rebo. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4 (3), 2347-2354.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Rifai, M., Musfirah, Syafar, M., & Muliati. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45-48.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30-44.
- Rusviani, A. M., Oktri, A. S., & Mahayanti, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE*, 3(1).
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "x". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Mediahusada*, 6 (1) , 151-158.
- Sartika, & dkk. (2022). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Media Sains Indonesia.
- Sary S, W. I., Bur, N., & Septiyanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 1 (5), 446-453.
- Setyawan, D. A. (2022). *Buku Ajar Statistika Kesehatan: Analisis Bivariat Pada Hipotesis Penelitian*. Surakarta: Tahta Media Group.
- Sihombing, Y. A. (2022). *LOYALITAS PASIEN: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Siswanto, Hendrawan, H., Kusumawardani, N., & Handayani, L. (2020). *Bunga Rampai Kinerja Pembangunan Kesehatan Di Indonesia: Tantangan, Masalah, dan Solusi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Palu, Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1), 9-15.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Ulhaq, M. Z., & Ningtiyas, F. A. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5 (1), 45-51.
- Vanchapo, A. R., & Maghfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung, Jawa Timur: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Mamasa. *Jurnal KESMAS*, 8 (4), 62-66.
- Widianingsih. (2023). Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DT Gununghalu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11 (1), 195-209.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Dalfian, Nurcahyati, S., Devriany, A., . . . Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.
- Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2024). Hubungan Dimensi Mutu Layanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Kembali Rawat Inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Health Research Science*, 4(1), 29-38.
- Yulianti, Syamsuriyati, Satrianegara, M., & Latu, S. (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.
- Yulina, & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 2(1), 26-33.