

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A. F., Sani, I., & Febrian, W. D. (2025). *Manajemen Pemasaran*. <https://repository.penerbiteureka.com/publications/567898/manajemen-pemasaran>
- Adhi, S. N., & Ningsih, K. P. (2020). Manajemen Data Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 53–61.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180.
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., & Ikhran, F. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Tohar Media.
- Akbar, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/14631/>
- Albadiyah, I., & Syukur, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh*, 5(1), 22–41. <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/view/666>
- Ardane, N., Made, N., Luh, S. W., Leli, G., & Dewi, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA P-ISSN*, 5(1), 20. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/98731098/17631-libre.pdf>
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254–268. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/101164752/387552233-libre.pdf>
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., & Ismail, R. S. (2023). *Manajemen Pemasaran*. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/560444/manajemen-pemasaran>
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 3(1), 34–38.
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Azhari, M. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan*. UNIVERSITAS AWAL BROS. <https://repository.univawalbros.ac.id/107/>
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Azzahra, D., Prapanca, Y., & Nurminingsih, N. (2023). Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 7(3), 278–290.
- Bakan, I., Buyukbese, T., & Ersahan, B. (2020). The Impact Of Total Quality Service (TQS) On Healthcare And Patient Satisfaction: An Empirical Study Of Turkish

- Private And Public Hospitals. *The International Journal of Health Planning and Management*, 29(3), 292–315.
- Bur, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 2(1), 30–39.
- Chilfi, N., & Subariyanti, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Cilincing Tahun 2023. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 322–323. <https://jurnalprisanicendekia.com/index.php/portofolio/article/view/225>
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Publik*, 9(1), 104–112. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/97172501/170-libre.pdf>
- Dewi, A. K. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang. <https://repository.unissula.ac.id/34211/>
- Doloksaribu, E. M., Silitonga, E. M., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas SEI. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5, 1045–1054.
- Elly, S., & Rahmawati, D. A. (2024). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit “X” Jakarta Selatan Tahun 2023. *JURNAL AKADEMI FARMASI BHUMI HUSADA JAKARTA*, 11(2), 50–57.
- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121–131.
- Febrina, R., Manna, M. M. S. T. E. S. S., & Salwa, W. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal.... Elkahfi| *Journal of Islamic Economics*, 1 (1). *Jurnal El-Kahfi (Journal of Islamic Economic)* Vol, 1(1).
- Hamidiyah, A. (2023). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2023*.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hasyim, M. R. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]*. <https://core.ac.uk/download/pdf/304704974.pdf>
- Hermansah, N. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Pada Konsumen Indomaret Di Wilayah Surabaya. *PERFORMA*, 8(5), 467–477.
- Isriawaty, F. S. (2015). *Tanggung Jawab Negara Dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Tadulako University.
- Kamal, A., Rusman, R. F. Y., & Sohrah, S. (2022). Keandalan (Reliability) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pada Kinerja Pelayanan Di Showroom Mbc. *REKASATWA: Jurnal Ilmiah Peternakan*, 4(1), 12–21. <https://riset.unisma.ac.id/index.php/REKAPET/article/view/14602>

- Kania, Y. S. (2020). Golput Dalam Pilkada Kabupaten Ciamis Tahun 2018 (Studi Kasus Masyarakat Desa Sukasenang Kecamatan Sindangkasih). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2(1).
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022a). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022b). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
- Kasanah, M. N. (2021). *Ragam Bahasa Jurnalistik pada Pemberitaan Covid-19 di Media Online Radar Madiun Kajian Sociolinguistik*. STKIP PGRI PACITAN.
- Kasmir. (2020). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
- Kotler, P., Molan, B., Sarwiji, B., & Lane, K. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 1). Indeks. [http://eprints.binadarma.ac.id/10124/1/TUGAS 1.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/10124/1/TUGAS%201.pdf)
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2020). Patient Satisfaction With Health Care Services; An Application Of Physician's Behavior As A Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318.
- Mardianingsih, D., & Tamri, T. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2024. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 2(2), 134–149.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*, 1, 1779–2599.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Dr. Hj. Meyniar Albina (ed.); Cetakan Pe). Harfa Creative. <http://repository.uinsu.ac.id/19091/>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Ketiga). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39.
- Nurhayani, N., & 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.
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.
- Nursa'adah, N., Iskandar, R., & Darmeinis, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Penitipan Anak Sakinah Daycare. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 5(3), 340–354. <https://journal-stiehidayatullah.ac.id/index.php/tadbir/article/view/637>
- Nurul, F. S. (2024). *Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. <http://eprints.umsb.ac.id/3090/>
- Oliviany, W., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Manajemen Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 133–144.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & BERRY, L. L. S. (1988). A Multiple–Item Scale For Measuring Consumer Perceptions. *Journal of Service Quality Retailing, Spring*, 64, 12–40. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- 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.
- Radito, T. A. (2020). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD Muntinan Kabupaten Magelang. *Jurnal Optimal*, 11(1), 12.
- Rambat Lupiyoadi, M. (2021). Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa. *Jakarta: Salemba Empat*. <https://repository.ut.ac.id/4848/1/EKMA4568-M1.pdf>
- Resky, S. D., Muhajrin, M., & Irwan, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(2), 134–148.
- Rizal, A., & Riza, Y. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *AN NADAA JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 1(1), 26–31.
- Rizal, A., & Riza, Y. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bp. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *AN NADAA JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 1(1), 26–31.
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 8. <https://digital-science.pubmedia.id/index.php/phms/article/view/50>
- Rofiah, N. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ronaldi, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29–38.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93.
- Saanin, A. P., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(2), 182–186.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680–9694. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1536>
- Said, L. R. (2020). Analisis Dan Indikator Kepuasan Kerja. *Manajemen Sumber Daya Manusia Prinsip Dasar Dan Aplikasi*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65759561/Final_MSDM_Bab_5-libre.pdf?1614087628=&response-content-

disposition=inline%3B+filename%3D5_5_Analisis_dan_Indikator_Kepuasan_Kerj.p
df&Expires=1744947539&Signature=X8wmhZPirBZODSN5~TDPnyWhsTdAKMLrJ
Vt3gqSIYY0QS

- Saidin, & Jailani, M. S. (2023). Memahami Etika Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 24–29. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.51>
- Salsabila, T. A., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1105–1120.
- Sari, D. C., Wardhana, A., Darwin, M., Sulaiman, E., Rahmawan, G., Ridwan, M., Hastutik, S., Poltak, H., & Sangadji, S. S. (2021). Manajemen pemasaran. *Media Sains Indonesia*.
- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., Hasanah, N., & others. (2022). *Metodologi Penelitian* (A. Yanto (ed.); 1st ed.). Global Eksekutif Teknologi.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183–204.
- Septifana Rosiani, Eny Setyariningsih, & Kasnowo Kasnowo. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus PT. Tunas Dwipa Matra Mojosari). *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 137–149. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i3.1273>
- Setiani, T. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 5(2), 673–686.
- Setyawan, E., & Widiyati, N. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Asuransi Staco Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(7).
- Sinaga, M. I. (2023). *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan pada RSUD Dr Pirngadi Kota Medan*. Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/21757>
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45–64. <https://www.neliti.com/publications/292577/pengukuran-kualitas-pelayanan-servqual-parasuraman-dalam-membentuk-kepuasan-pela>
- Sondari, A., & Raharjo, B. B. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(1), 15–21.
- Sopiyan, M. Y. P., Wandura, T., Sitorus, M. E. J., Ginting, D., & Hutajulu, J. (2022). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6 (3), 2086, 2096. https://cdn.sari-mutiara.ac.id/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/jurnal-m.yogie_.pdf

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 15(2010).
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional)* (M. S. prof Dr. Sunarto (ed.); Cetakan Ke). Alfabeta Bandung, CV.
- Sumiati, S., Dinata, A. S., & Agustina, D. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2714–2718.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *Sumber*, 167, 296–372.
- Suyitno, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.
- Swarjana, I. K. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan: Edisi Terbaru* (Lidya Mayangsari (ed.); Edisi I). Penerbit Andi.
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56.
- Theresia, T. T., Lestari, S., Asia, R. R. A., & Astoeti, T. E. (2024). Scoping Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 371–382.
- Thung, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).
- Tjiptono, F., & Arief, M. (2021a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Pelanggan Kartu Perdana XI Pada Pt. XI Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo [Manajemen]*. <https://repository.unja.ac.id/25825/>
- Tjiptono, F., & Arief, M. (2021b). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Pelanggan Kartu Perdana XI Pada Pt. XI Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo*. Manajemen.
- Utami, R., & Sunarsi, D. (2020). Tinjauan Yuridis Penyelenggaraan Fasilitas Kesehatan Nasional Kepada Pekerja Oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. *SUPREMASI: Jurnal Hukum*, 2(2), 212–234.
- Wahyuni, A. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020*. Institut Kesehatan Helvetia. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=74260694>
- Wazir, A., Shukla, A., & Dutton, R. P. (2020). Patient Satisfaction In Anesthesia: Implementation, Relevance, And Identification Of Meaningful Measures. *Advances in Anesthesia*, 36(1), 23–37.
- Yani, S. D. K. I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate*. Universitas malikussaleh. <https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/5808/>
- Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://ejournal.unsuda.ac.id/index.php/Maqashid/article/view/269>