

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. *et al.* (2022) ‘Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone’, 4(3), pp. 52–69.
- Anjayati, S. (2021) ‘Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual’, *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), pp. 31–38. Available at: <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>.
- Bahari, A.F. (2020) ‘Analisis Kualitas Layanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana Di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan’, *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(1), pp. 84–102.
- Bhuian, D. (2021) ‘The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Business Development’, *Karlstad University*, pp. 1–70.
- Cesariana, C., Juliansyah, F. and Fitriyani, R. (2022) ‘Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)’, *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), pp. 211–224. Available at: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.
- Darsiah, A., Ingkadijaya, R. and Osman, I.E. (2023) ‘Kualitas Pelayanan Room Boy Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Six Senses Uluwatu Bali’, *YUME: Journal of Management*, 6(1), p. 36. Available at: <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3499>.
- Gusmawan, F., Haryadi, H. and Sutrisna, E. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas’, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). Available at: <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>.
- Harahap, D.I. *et al.* (2024) ‘Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang’, *Public Health Journal*, 1(3), pp. 15–30.
- Hidayat, F. *et al.* (2021) ‘Kualitas Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan’, *ISTA Online Teknologi Journal*, 2(2), pp. 34–40. Available at: <https://doi.org/10.62702/ion.v2i2.40>.

- Hutahaean, S. *et al.* (2022) 'Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di RS X', *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 6(3), pp. 255–260.
- Kasinem, K. (2020) 'Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), p. 329. Available at: <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Khairani, M., Salviana, D. and Abu Bakar (2021) 'Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien', *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), pp. 9–17. Available at: <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>.
- Layli, R. (2022) 'Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 12746–12752.
- Martha Dwi Novalia, Umi Eliawati and Utari Christya Wardhani (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023', *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), pp. 49–61. Available at: <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>.
- Maryana, M., and Christiany, M. (2022) 'Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap', *Citra Delima Scientific journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), pp. 105–112. Available at: <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>.
- Meutia, R. and Andiny, P. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama', *Niagawan*, 8(2), p. 121. Available at: <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>.
- Nuraeni, R., Eldine, A. and Muniroh, L. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), pp. 487–493. Available at: <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v9i1.712>.
- Nurhasma, Rijal, A.S. and Azis, R. (2021) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-Kesmas)*, 07(2), pp. 90–100.
- Nurjaman, I., Setiawan, A. and Setiawati (2023) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut', *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 3(4), pp. 183–195.

- Pasalli', A. and 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), pp. 14–19. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- Roheni, H. and Marwa, N. (2018) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, 2(2), pp. 312–318. Available at: <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.
- Sembiring, E. and Sinaga, R.V. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), pp. 183–204. Available at: <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>.
- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), pp. 116–126. Available at: <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>.
- Supertini, N.P.S., Telagawati, N.L.W.S. and Yulianthini, N.N. (2020) 'Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja', *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), p. 61. Available at: <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>.
- Syah, D.Z.R., Hariyati, Rr.T.S. and Handiyani, H. (2022) 'Systematic Review: Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Keperawatan Di Penyedia Pelayanan Primer', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), pp. 181–187.
- Ummah, B. Al, Suminar, A.D. and Wobowo, T. (2021) 'Mutidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal ILKES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 12(1), pp. 395–405.
- Veranika, L. and Supartman (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS', *Universitas Muhammadiyah SURakarta* [Preprint].
- Yudityawati, D.K., Maulidiah, F. and Hermawan, S. (2022) 'Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs "X"', *Business and Economics Confrence in Utilization of Modern Technology*, pp. 685–698.
- Yulina, Y. and Ginting, R. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019', *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 2(1), pp. 26–33. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>.