

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Muhammad, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(3), 52–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>
- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Handbook of Theories of Social Psychology: Volume 1*, 438–459. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n22>
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8. <https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Amanda, K. R., & Restuti, M. M. D. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Sistem Informasi Terkomputerisasi pada UKM (Pendekatan Theory of Planned Behavior). *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 9(1), 23–33. <https://doi.org/10.28932/jam.v9i1.489>
- Amiruddin, E. E., Meilani, N., Subhan, M., & Rahmat, R. (2021). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(2), 99–108. <https://doi.org/10.36590/jika.v3i2.158>
- Arnaya, A. A., & Niryana, I. W. (2020). Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. *Jurnal Medika Udayana*, 9(9), 105–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/MU.2020.V09.i9.P18>
- Baharza, S. N., & Putri, D. U. P. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Manuju: Malhayati Nursing Journal*, 2(2), 366–375. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 456–463. <https://doi.org/10.56338/mppki.v4i4.1864>
- Daniati, W., Devi Fitriani, A., & Jamaluddin, J. (2021). Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit dalam RSUD dr. Pirngadi Kota Medan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah*

*Indonesia*, 1(4), 473–481. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i4.54>

- Dinkes Jatim. (2020). Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur 2020. In *Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur*. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. [https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/profil\\_kesehatan\\_2020.pdf](https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/profil_kesehatan_2020.pdf)
- Dinkes Jember. (2021). *Profil Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2020*. Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. <https://ppid.jemberkab.go.id/storage/dip-dikecualikan/7WhJreTqH3UScJ9DCAqjh8TfsTLgtyfhPKy4Le5U.pdf>
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60–67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). 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). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11–21.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA): Vol. Vol. 1* (Issue April).
- Hasanah, Y., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Fungsi Puskesmas Selama Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(4), 223. <https://doi.org/10.24198/responsive.v3i4.33339>
- Kemenkes RI. (2016). Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan. In *Mentrian Kesehatan Republik Indonesia* (Issue 2719). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>

- Kemendes RI. (2017). *Pedoman Dan Standar Etik Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Nasional*.
- Kepmenkes RI. (2007). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1165/MENKES/SK/X/2007 Tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Hukum*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Lestari, I. S., & Herawati, V. D. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Layanan Di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. *Jurnal Ilmu Keperawatan ...*, 12(2), 102–116. <http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/JIKI/article/view/366>
- Lestari, N. C. A. (2019). Upaya Preventif, Mutu, Kepuasan Dan Loyalitas Ibu Hamil Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. *Journal Educational of Nursing(Jen)*, 2(1), 69–84. <https://doi.org/10.37430/jen.v2i1.13>
- Lestarina, N. N. W. (2018). Theory of Planned Behavior as Efforts to Increase Compliance in Diabetes Mellitus Clients. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(2), 201–207.
- Magisma, J., No, V. X., Soulisa, I. S., Hidayat, D. S., Pangkah, P., Jl, J., No, U., Pangkah, D., & Pangkah, K. (2022). *Persepsi Nilai , Kepercayaan , Kepuasan Dan Minat Pasien Berkunjung Ulang Dalam Situasi Pandemi ( Studi Pada Puskesmas Pangkah ) ISSN : 2337778X Jurnal Magisma Vol . X No . 2 – Tahun 2022 | 166 Pendahuluan Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pert. X(2)*, 165–179.
- Mardianingsih, D., & Tamri. (2017). Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *JUKMAS: Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 2(2), 134–149.
- Maretta, B. (2022). *Literature Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas*. 3(6), 684–698. <http://ojs.cahyamandalika.com/index.php/jomla/issue/archive>
- Meitiana, M. (2017). Perilaku Pembelian Konsumen: Sebuah Tinjauan Literatur Theory of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 16. <https://doi.org/10.21067/jem.v13i1.1762>
- Muhajirin, & Panorama, M. (2017). *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Idea Press.
- Murniati, & Kartini, L. T. (2019). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Kunjungan di Unit Rawat Jalan.

*Jurnal Kesehatan Budi Luhur*, 12(1), 21–28.  
<http://jurnal.stikesbudiluhurcimahi.ac.id/index.php/jkbl/article/view/126>

- Mutiara, I. A., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 08(01), 40–49.
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Payumi, & Imanuddin, B. (2021). Hubungan penerapan sistem informasi terhadap keberhasilan program perilaku hidup bersih dan sehat di wilayah kerja Puskesmas seputan tahun 2020. 2(1), 102–111.
- Permenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 1335(879)*, 1–159.
- Priantoro, H. (2018). Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kejadian Burnout Perawat Dalam Menangani Pasien Bpjs. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16(3), 9–16. <https://doi.org/10.33221/jikes.v16i3.33>
- Primadewi, K., & Wardana, Z. F. (2021). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar. *Jurnal Kesehatan MIDWINERSLION*, 6(2), 111–117.
- Purnamasari, N. D. (2020). Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di poli umum puskesmas pasangayu 2 kecamatan pasangayu kabupaten mamuju utara. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ*, 20(1), 26–31. <https://journal.stik-ij.ac.id/kesmas/article/view/51>
- Putri, D. S., Erika, C., & Utami, D. A. (2021). Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang.

*Prosiding Dental Seminar Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 6(1), 42–55.

- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>
- Rianto, D. P. (2020). Analisis Faktor Niat Keaktifan Ibu dalam Melakukan Kunjungan Posyandu Balita Berdasarkan Theory of Planned Behavior. *Journal of Health Science and Prevention*, 4(1), 42–49. <https://doi.org/10.29080/jhsp.v4i1.256>
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rostami, M., Ahmadian, L., Jahani, Y., & Niknafs, A. (2019). The effect of patient satisfaction with academic hospitals on their loyalty. *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e726–e735. <https://doi.org/10.1002/hpm.2685>
- Ruus, A. A. S., Tucunan, A. A. T., & Mandagi, C. K. F. (2019). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *Jurnal KESMAS*, 8(7), 402–408. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/26636>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Sari, L. N. E. S. E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 124–130. <https://media.neliti.com/media/publications/326209-hubungan-kualitas-layanan-terhadap-kepuas-b6fb0d90.pdf>
- Shalamah, U. H., & Indrawati, F. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan Masyarakat. *Higeia J Public Heal Res Dev*, 5(1), 145–157.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Sultan, R., Aziz, A., & Peureulak, S. (2020). *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Poli Klinik Penyakit Dalam Pendahuluan Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara*

*paripurna y.* 3(2), 161–169.

- Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., & Widodo, P. P. (2019). Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web. *IN F O R M a T I K A*, 10(2), 13. <https://doi.org/10.36723/juri.v10i2.110>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Widodo, Y., Amanah, S., Pandjaitan, N. K., Susanto, D., Upaya, P. P., Masyarakat, K., & Balitbangkes, K. (2017). The Influence of Social Economic and Cultural Factors on Childbirth Behavior in Rural Area with High and Low Maternal Mortality Ratio. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 8(1), 77–88. <https://doi.org/10.22435/kespro.v8i1.6753.77-88>
- Yasni, Y., Narmi, & Putri, L. A. R. (2020). Hubungan Marketing Mix Terhadap Kunjungan Ulang Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 04(04), 22–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.46233/jk.v4i02.438>
- Yeta, M. D., Zain, U., & Silaen, M. (2020). *Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi RSUD dr. Prignadi Kota Medan*. 1(5), 310–319.