

## DAFTAR PUSTAKA

- Al, S. et. (2023). *Promosi dan Penyuluhan Kesehatan*. Tahta Media Group.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). *Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia*. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Darmin, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna RSUD Kota Kotamobagu*. *MIRACLE Journal*, 1(2), 29-35
- Daryaswanti, P. I. (2023). *Teori Dalam Keperawatan*. PT Sonpodea Publishing.
- Djuari, L. (2021). *Buku Ajar Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Universitas Airlangga.
- Eustace, Rosemary. (2020). *From Novice to Expert*. <https://nursology.net/nurse-theories/from-novice-to-expert/>
- Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien*. Penerbit NEM.
- Gunarsa, S. (2022). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Handayani. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan*. CV Bintang Semesta Medika.
- Handayani, G. (2021). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Grou.
- Ibraheem WA, Ibraheem AB, Bekibele CO (2020). *Socio-demographic predictors of patients' satisfaction*. *Afr J Med Health Sci* 12:87-90
- Indarwati, R., Efendi, F., Fauziningtyas, R., Fauziah, A., & Sudarsiwi, N. P. (2023). *Efforts to Improve the Safety Culture of the Elderly in Nursing Homes: A Qualitative Study*. *Risk Management and Healthcare Policy*, 16(March), 393–400. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S399826>
- Indonesia, K. K. R. (2023). *Survei Kepuasan Pelanggan*. Kemenkes RI.

- Dinas Kesehatan Jember. (2023). *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2023*. Dinkes Kabupaten Jember.
- Kotler, Philip. (2020). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall International
- Kuntoro. (2020). *Buku Ajar Menejemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Kurniawati, D. (2021). *cto rs affecti ng pati- ... - pception on nurse ' s*. 1–6.
- Lestari. (2022). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia
- Mamić, Marin Vidić, Hrvoje, Jovanović, Tihomir, Galić, Slavka, Jelinčić, Ivana, Mikšić, Štefica, Lovrić, Božica, Zirdum, Ivanka, Matković. (2024). *Croatian Translation and Validation of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ)*. 10.3390/healthcare12090888
- Ma'arfi, Ihsani. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien*. Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023 Vol 4 No 2 page 79-88
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). *Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Jifatama Jawara.
- Muharni, S. (2021). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & RSBP Batam Tahun 2020. Initium Variety Journal
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Sakemba Medika.
- Ozturk, H., Demirsoy, N., Sayligil, O., & Florczak, K. L. (2020). *Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital*. Nursing Science Quarterly, 33(1), 12–18. <https://doi.org/10.1177/0894318419881798>
- 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>
- Pohan, I. S. (2023). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc

- Ruditya AN, Chalidyanto D (2020). *Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia 3 (2) : 108 -117
- Sani, Indra Karnawati, Agustina Ruspitasari, Widi Dewi. (2024). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of PT Multicom Persada International Jakarta*. [creativecommons.org/licenses/by/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis*. Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Sterner A, Ramstrand N, Palmér L, Hagiwara MA. *A study of factors that predict novice nurses' perceived ability to provide care in acute situations*. Nurs Open. 2021 Jul;8(4):1958-1969. doi: 10.1002/nop2.871. Epub 2021 Apr 2. PMID: 33798279; PMCID: PMC8186698.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D / Sugiyono*. Alfabeta.
- Taborat, Miranda. (2020). *Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat*. Nursing Inside Community Volume 2 Nomor 2 April 2020
- Timur, D. J. (2023). *Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2023*. Dinkes Profvinsi Jawa Timur.
- Tran, K., Webster, F., Ivers, N. M., Laupacis, A., & Dhalla, I. A. (2021). *Are quality improvement plans perceived to improve the quality of primary care in Ontario? Canadian Family Physician, 67(10), 759–766*. <https://doi.org/10.46747/cfp.6710759>
- Triwibowo, C. (2022). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Dirumah Sakit*. Jakarta : EGC
- Tulaisyah, Nur hidayat. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung*. Manuju: Malahayati Nursing Journal, Issn Cetak: 2655-2728 Issn Online: 2655-4712, Volume 4 Nomor 10 Oktober 2022] Hal 2773
- Ulhaq, Muhammad Zia & Ningtyas, Fitria Aria. 2022. *Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama*. Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics Vol. 8, No. 1, 2020: 1-8 Indonesian Journal of Hospital Administration Vol. 5, No. 1, 2022: 45-51

- Wahyuni, Ayu. (2020). *faktor -faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSU full Bethesda Kabupaten Deli Serdang*. 3(1), 20–31
- Yusefi, A. R., Sarvestani, S. R., Kavosi, Z., Bahmaei, J., Mehrizi, M. M., & Mehralian, G. (2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>
- Zaid., Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gunung Jati Cirebon*. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problems Kesehatan*, 6(3), 579–589.

