

DAFTAR PUSTAKA

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Asikin, M., Nasir, M., & Podding, I. T. (2020). Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area. *American Journal of Biomedical Science & Research*, 10(5), 408–417. <https://doi.org/10.34297/ajbsr.2020.10.001544>
- Bachtiar, P. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Wuluhan*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Berman, Kozier, S. (2016). *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing : Concept, Process, and Practice* (10th ed.). Pearson Education.
- BPJS. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267–286. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2019). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 643–650. <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.11>
- James, S., Desborough, J., McInnes, S., & Halcomb, E. J. (2020). Nonverbal communication between registered nurses and patients during chronic disease management consultations: Observations from general practice. *Journal of Clinical Nursing*, 29(13–14), 2378–2387. <https://doi.org/10.1111/jocn.15249>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kotler, K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Liu, W., & Xiaohang, L. (2023). *Application of SERVQUAL Model in Patient*

Satisfaction Survey (Vol. 4). Atlantis Press SARL.
https://doi.org/10.2991/978-2-38476-040-4_25

- Mardyanasari, M. (2020). *Penanaman Sikap Toleransi Dalam Berelasi Siswa Melalui Budaya 5S di MA Muhammadiyah 1 Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Masturoh, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Maulidah, F., & Paksi, H. P. (2019). Implementasi Budaya 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) di SDN Suruh Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 7(4), 3285–3294.
- Mayfield, E., Highfield, M. E. F., & Mendelson, S. (2020). Meaning of Courtesy and Respect: Nurse and Patient Experiences. *Journal of Nursing Care Quality*, 35(2), 177–181. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000424>
- Mokodongan, Fi. (2020). *Pengaruh Work Engagement Pada Perilaku Caring Perawat Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Dateo Binangkang Lolak)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (1st ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- Pangestu, A. . (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU. Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Permenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (No. 129).
- Pohan, A. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (1st ed.). EGC.
- Popovičová, M. (2020). Communication aspects between the nurse and the immobile patient. *Україна. Здоров'я Нації*, 2(3), 75–78. <https://doi.org/10.24144/2077-6594.3.2.2020.213708>
- Purba, A. S., & Karo, M. B. (2022). The Relationship Between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction Level in Santa Marta and Maria Rooms at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2021. *Tour Health Journal*, 1(2), 77–86.
- Putra, Eko, W. (2015). *Evaluasi Program Pembelajaran* (1st ed.). Pustaka Pelajar.
- RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2019*.

- Susetyo, A. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas di Kota Sabang Tahun 2008*. Universitas Indonesia.
- Sutisna, H. (2017). *Pasti Bisa Pendidikan Agama Islam dan Budi Pekerti* (1st ed.). Penerbit Duta.
- Syapitri, A. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Ahlimedia Press.
- Thakur, K., & Sharma, S. (2021). Nurse with smile: Does it make difference in patients' healing? *Industrial Psychiatry Journal*, 30(1), 6. https://doi.org/10.4103/ipj.ipj_165_20
- Triwibowo, C. (2015). *Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat* (1st ed.). Nuha Medika.
- Utami, N, W. (2016). *Etika Keperawatan dan Keperawatan Profesional* (1st ed.). Pusdik SDM Kesehatan.
- Widyanti, Y. (2014). Pembentukan Karakter Siswa Melalui Program Lima S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) di SMA Negeri 1 Sidoarjo. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 1(2), 784–798.
- Yunestri Mukti, W., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35–41.