

DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, M. O., et al. (2022). Uncovering patient dissatisfaction with healthcare services in Nigerian hospitals. *International Journal of Scientific Research and Analysis*, 11(8), 1625-1634.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22(4), 263-273.
- Asnawi, A. (2017). SERVQUAL MODEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BONGKAR MUAT DAN EMKL (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.25139/jai.v1i1.393>
- Aulia, Y. I. (2024). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem. *Public Health and Medical Science Journal*.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101.
- Dimas, M. D. S., Mastra, D., Saputra, D., Partina, A., Amallia, B. A., Tinggi, S., Manajemen, I., & -Indonesia, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari Di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. In *Bunga Alfausta Amallia* (Vol. 6, Issue 1).
- Diniyah, N. S. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK TRIAS MEDIKA Study Kasus klinik Trias Medika. *Jurnal Kewirausahaan Bukit ...*, 21–44. <http://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUWIRA/article/download/60/74>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729.
- Hardian, A., Sitepu, E., Mulyapradana, A., Sitopu, J. W., Wardono, B. H., Bina, U., Informatika, S., Agung, U. D., & Simalungun, U. (2025). *Indonesian Research Journal on Education*. 5, 1079–1085.
- Haryanto, N. D., & Suryono, A. (2019). Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Kerugian Pasien. *Jurnal Privat Law*, VII(2), 246–253.
- Hattab, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Penelitian Sosial*, 6(1), 1–12.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada*

- Journal of Psychology (GamaJoP), 2(1), 8.
<https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Jelpa Periantalo, M.Psi., P. (2019). Penelitian kuantitatif untuk psikologi. PUSTAKA PELAJAR.
- Jenevermatasari & Krinawati (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RS Stella Maris Makassar. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.
- Johansson, P., Oleni, M., & Fridlund, B. (2023). Patients' negative experiences with health care settings brought to light by formal complaints: A qualitative metasynthesis. *Journal of Clinical Nursing*, 32(13-14), 3712-3725.
- J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan. (2025). Polije.ac.id.
<https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi>
- Kemenkes RI. (2010). Klasifikasi Rumah Sakit. 116.
- Khoiri Najib, K., Nugroho, I. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta.
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 50–63. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92>
- Manuhuwa, S. G. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TK III Prof Dr.J.A Latumen Ambon. Universitas Hasanuddin.
http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3163/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3163/3/K012182013_tesis_dp.pdf
- Manzilah, T. (2025). Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap: Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1).
<https://doi.org/10.7454/arsi.v11i1.1201>
- Mardjuki, B., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Vio Optical Clinic Harapan. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(1), 1–23.
- Maulida Noorsyva, M., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 121–125.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nasyifa, N., dkk. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pambalah Batung dan RSUD Balangan.
- Nasyifa, N., Husaini, M., & Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, P. (n.d.). PENGARUH KUALITAS

- PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PAMBALAH BATUNG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.
- Oktavian, B., & Cokki, C. (2025). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 280–294. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33898>.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pelanggan Jasa Pada Hotel Calista Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(2), 249–261. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v18i2.6290>
- Pratiwi, D., Eka Purwanda, & Farida Yuliaty. (2024). Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1089–1104. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5358>
- Rahman, A. (2009). Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus Pada Bumn Pt. Jamsostek (Persero). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(2), 07–07. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/356>
- Raodah, P. (2020). Tesis Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mecapai Gelar Magister Program Studi Kesehatan Masyarakat Disusun dan Diajukan Oleh RAODAH PRATIWI.
- Riska Meilinawati, S. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1–8. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/psikologi/article/view/1634>
- Ritonga, E. R., dkk. (2025). Perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN dan umum berdasarkan dimensi kualitas pelayanan di rumah sakit. *Health Indonesian Journal of Public Health*, 4(2), 120–129.
- Ronzon, T., Gurria, P., Carus, M., Cingiz, K., El-Meligi, A., Hark, N., Iost, S., M'barek, R., Philippidis, G., van Leeuwen, M., Wesseler, J., Medina-Lozano, I., Grimplet, J., Díaz, A., Tejedor-Calvo, E., Marco, P., Fischer, M., Creydt, M., Sánchez-Hernández, E., ... Miras Ávalos, J. M. (2025). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析 Title. *Sustainability* (Switzerland), 11(1), 1–14. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28459981/%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.resenv.2025.100208%0Ahttp://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng>

- 8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://ww.
- Saifuddin azwar. (2017). METODE PENELITIAN PSIKOLOGI (2nd ed.). PUSTAKA PELAJAR.
- Saifuddin azwar. (2022). Penyusunan Skala Psikologi (3rd ed.). PUSTAKA PELAJAR.
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72. <file:///C:/Users/virar/Downloads/Documents/1538-2544-1-SM.pdf>
- Sinulingga, D., Tampubolon, E., & Sinaga, J. P. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2018. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 1(1), 49–60. <https://doi.org/10.36656/jpkasy.v1i1.772>
- Sofaer, S., & Firminger, K. (2005). Patient perceptions of the quality of health services. *Annual Review of Public Health*, 26, 513-559.
- Sujarwadi, S. (2011). Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian (Edisi Revisi). *Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian*, 6(87), 23.
- Suryadi, S., & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *MKGK (Majalah Kedokteran Gigi Klinik) (Clinical Dental Journal) UGM*, 10(3), 82. <https://doi.org/10.22146/mkgk.103521>
- Utami, Y. T. (tanpa tahun). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. *Jurnal Infokes*.
- Ware, J. E., Davies-Avery, A., & Stewart, A. L. (1983). The measurement and meaning of patient satisfaction. *Health and Medical Care Services Review*, 1(1), 1-15.
- Ware, J. E., Snyder, M. K., & Wright, W. R. (1976). Development of the Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ). Dalam Imaninda Azwar (2018), *Adaptasi Instrumen Kepuasan Pasien*.
- World Health Organization. (2020). *Global report on quality of health care*. WHO Press.
- Yusra. (2020). The relationship of service quality to the satisfaction level of Insurance and Social Security (ISS) patients. *SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201.
- Zaniarti. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. Skripsi, Universitas Negeri Semarang. lib.unnes.ac.id/10864/1/10148.pdf.