

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–21.
- Ahmad Afan Zain. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2). <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Alimuddin, M., & Poddala, P. (2023). Prospek Digital Marketing Untuk Generasi Muda Dalam Berwirausaha. *Journal of Career Development*, 1(1), 54–70.
- Ameliah, W. R., Razak, A., & Rusydi, A. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jenepono Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4).
- Basri, A. I., Setyaningrum, R., & Sumarni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Iklan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pasar Minggu Kliwon Watu Lumbung Salam Magelang. *Jurnal Bismar (Bisnis Dan Manajemen)*, 5(1), 19–33.
- Enas, U. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 20(1), 126–130.
- Ferreira, A. et al. (2024). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Journal of Healthcare Quality*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi analisis multivarite dengan program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit, Universitas Diponegoro Semarang.
- Gusrianti, R., Rahmawati, Y., & Andina, R. (2023). Hubungan Kualitas Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan STIKes Alifiah Padang*, 12(2), 55–62.
- Handayani, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1–20.

- Harmawati, S., Putri, D., & Wulandari, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123–130. <https://doi.org/10.1234/jkm.v15i2.2020>
- Hikmah, J. (2020). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Computer Graphics Forum*, 39(1), 672–673. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). Marketing Management (16th ed.). *Pearson Education*.
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Meutia, Z. (2021). Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Malahayati Medan. *INFORMATIKA*, 9(3). <https://doi.org/10.36987/informatika.v9i3.2193>
- Munadi, W. R., Sari, I. P., & Huda, M. N. (2022). Hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)*, 1(2), 28–43. <https://doi.org/10.55426/ikars.v1i2.210%0A%0A>
- Nasution, M. (2020). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Ekonomi Bisnis*.
- Nugroho, A., & Astuti, P. B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(3). <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i3.900>
- Nurhaeni, A., Prasetyo, B., & Sari, L. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/10.2345/jmpk.v7i1.2022>
- Oliver, R. L. (2020). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.). *New York: M.E. Sharpe*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Popoli, G., & Longus, A. (2021). Dependent and independent variables. *International Journal of Studies*, 13(3), 64. <https://doi.org/10.5539/ijps.v13n3p64>
- Prasetyo, B., & Damayanti, R. (2022). Kualitas Fasilitas dan Loyalitas Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–58.
- Prasetyo, B., & Nugroho, A. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 87–99.

- Puji Rahayu, S. P., Nuryakin, N., & Surwanti, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 65–71.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(3).
- Rasyid, M., & Sari, D. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 123–135.
- Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- S, W. (2023). manajemen pemasaran dan pelayanan. *Jurnal Pemasaran*.
- Safarah, S. H., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Terhadap Pelaksanaan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr. Cipto. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 810–818.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta.
- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2020). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.31602/ann.v6i1.2578>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. In *Alfabeta*.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Badan.
- Sugiyono. (2021). *Buku Metode Penelitian Komunikasi.pdf* (Sunarto (ed.)). alfabeta, bandung.
- Sugiyono, P. D. (2019b). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Supranto, J. (2021). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. *Ekonomi*.
- Suryani, N., & Maulina, F. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(1), 45–58.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai mediasi: Studi terhadap pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RS Unand. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3(3).

Tjiptono, F. (2021). *Service, Quality & Satisfaction*.

Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Wahyuni, Y. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 22, 62–72.

Widiatmika, K. P. (2020). Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2), 39–55.

Wijaya, H. (2023). Kepuasan Pasien dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–60.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2021). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *New York: Free Press*.

