

DAFTAR PUSTAKA

- Adita, L., Zakiyah, A., & Baski, D. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Jkn-Kis Tentang Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Anwar Medika Sidoarjo*. Doctoral dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat.
- Amalia, R. (2019). Pengaruh Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara. [Skripsi, Universitas Widya Husada Semarang].
- Dewi, S. K., & Andayani, T. M. (2023). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia: Systematic Review*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 11(2), 78–89.
- Depkes RI. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Fauziyah, N. D., Cahya, H. I., & Susanti, S. (2023). Tinjauan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Pasien Baru RSUD Provinsi Banten. *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 1(2), 290–304.
- Flanagan, J., & Beck, C. T. (2024). *Polit & Beck's Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Wolters Kluwer Health.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental statistics in psychology and education (3rd ed.)*. McGraw-Hill.
- Hafizurrachman, H. (2015). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v4i1.195>
- Hardavella, G., Warwick, G., McCaughan, F., Desai, S., Mulholland, N., Greenwood, N., & Whitaker, D. (2017). Diagnostic Efficacy and Safety of Navigational Bronchoscopy (NB) in The Investigation Of Challenging Lung Lesions. *European Respiratory Journal*, 50(61), PA4275. <https://doi.org/10.1183/1393003.congress-2017.PA4275>
- Hasanah, N. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(2), 115–168.
- Ismail, I. U., Harahap, A. S., & Rena Afri Ningsih. (2025). Faktor Penyebab Anemia pada Remaja Putri di Poliklinik RSUD Dr. Pirngadi Medan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 14(1), 129–133. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v14i1.603>

- Kemenkes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kurniawan, A. (2021). Analisis Dimensi Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(3), 45–52.
- Lestari, P. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 88–96.
- Manalu, B. G., Iranita, & Akhirman. (2020). Pengaruh Suasana Tempat Dan Inovasi Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Restoran Nelayan Di Kota Tanjungpinang). *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ekonomi*, 1(2), 1–13.
- Nursalam. (2022). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi 5)*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 5)*. Salemba Medika.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
- 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.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice (11th ed.)*. Wolters Kluwer.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2017). *Fundamentals of Nursing (9th ed.)*. Elsevier Mosby.
- Pohan, R. F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas PaI IV Pijorkoling Padangsidimpuan*. Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan.
- Pradnyana, I. G. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Wangaya Denpasar. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), 102–110.
- Priyoto. (2017). *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha

Medika.

- Putra, D. A. (2021). Persepsi Pasien tentang Dimensi Assurance dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Swasta Tipe C. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 12(5), 121–154.
- Rahmawati, N., Setiawan, M. F., & Intan Sari, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 8(5), 23–31.
- Ramadhani, S. (2023). Hubungan Dimensi Assurance dan Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 11(4), 52–68.
- Rohamdoni, D. (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto*. Doctoral dissertation, STIKES Bina Sehat PPNI.
- Sandi, R. A., Wulandari, P., & Kustriyani, M. (2020). Hubungan Dimensi Pelayanan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalaman Di RS. Dr. Adhyatma MPH Semarang. *Jurnal NERS Widya Husada*, 2(12), 1–11.
- Sari, N. N. A., & Hidayat, M. (2021). *Hubungan Ketepatan Indikasi Obat Dengan Keberhasilan Terapi Pada Pasien DM Tipe 2 Di RSD dr. Soebandi Jember*. Other thesis, Universitas Dr. Soebandi. Other thesis, Universitas Dr. Soebandi.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Presss.
- Supriyanto, S., & Wulandari, R. D. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Edisi 2)*. Health Advocacy.
- Sutrisno, E. (2024). Evaluasi Dimensi Jaminan (Assurance) dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD KRMT Wongsonegoro melalui Pendekatan Mixed Methods. *Jurnal Inovasi Kesehatan*, 10(1), 1121–1152.
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2022). Assessing Quality of Health Services with The Servqual Model in Iran. A Systematic Review and Meta-Analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wulandari. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Model Servqual di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 7(2), 121–154.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (8th ed.)*. McGraw-Hill Education.

