

DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>
- Adiwidjaja, I., & Duhaniyati, L. (2012). Implikasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Dan Paket Afenda Reformasi Layanan Kesehatan: Pelajaran Menarik Dari Singapura Dan Malaysia Bagi Indonesia. *Jurnal Reformasi*, 2(2), 109–115. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/27>
- Afrilianti, A. N. (2016). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Agustina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–21.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Dafa Pahlevi, M. M. (2022). Pertanggungjawaban Kelalaian Medis Dalam Pemberian Vaksin Covid-19 Yang Menyebabkan Kecacatan Dan/Atau Meninggal Dunia. *Jurist-Diction*, 5(5), 1839–1854. <https://doi.org/10.20473/jd.v5i5.38553>
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Accidental Sampling . *IFakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta*, 6(1), 1–7.
- Dewi, R., & Prana, P. R. S. (2019). Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Analysis of the Outpatient Service Quality Gap at Takalar Regional Public Hospital by Using Servqual and Importance Performance Analysis Me. 5, 45–59.
- Dewi, Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Dwi, A. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan Bpjs Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Kesehatan Masyarakat FIK UMS*, 151, 10–17.
- Efranto, R. Y., Prahasta, R. A., & Hardiningtyas, D. (2017). Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Swasta di Kota Malang. 2017, 4–6.
- Elisa, Hutagaol, M., & Divianto. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (MCU) pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis*, 35–45.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Firmansyah, D. M. A. (2018). Perilaku Konsumen (Perilaku konsumen). *Jurnal Agora*, 5 No.(september), 5–299. https://www.academia.edu/37610166/Perilaku_Konsumen_Perilaku_Konsumen_Makala

h_Perilaku_Konsumen

- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusua, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 402. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.577>
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Mangindara, M., Amelia Nuryadin, A., Samad, M. A., & Dewi Pratiwi, R. (2022). Edukasi Pelayanan Prima di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. *Padma*, 2(2), 123–128. <https://doi.org/10.56689/padma.v2i2.692>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Mizani, U., Program, P., Sistem, S., Fatah, R., Jl, P. K. H., Zainal, A., Fikri, K. M., & Selatan, P. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), 149–159. <http://ejournal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., Yulia Citra, A., Schulz, N. D., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Mundakir. (2016). *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan* (Tim Indomedia Pustaka (ed.)). Indomedia Pustaka Penerbit & Distributor.
- Omega DR. (2021). Pengaruh Tempat , Sumber Daya Manusia dan Promosi Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya pada Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di Klinik NMC Dapat digambarkan penduduk Indonesia. *Jurnal Antara Keperawatan*, 4(3), 110–120.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2019 Tentang Kesehatan Kerja*.
- Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap

- Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Prakoso, S. B. (2015). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang*.
- Puspaningtyas, W., & Andayani, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Hasanah Graha Afiah Depok. *Jurismata*, 2(2), 217–226.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.48366>
- Refliza Yanti, & Dety Mulyanti. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Svarta Dental Care Bandung. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(1), 16–21. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i1.157>
- Saleh Muhammad. (2018). *Utamakan Kesehatan dan Keselamatan Kerja* (M. K. Iva Hardi Yanti, SKM. (ed.); November 2). Deepublish. https://books.google.co.id/books?id=X4-IDwAAQBAJ&pg=PA1&hl=id&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Suhermi, S., Bada Ama, P. G., Ramun, V., & Djaali, N. A. (2019). Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.37012/jik.v11i2.112>
- Sulistiyowati, W. (2018). *buku ajar kualitas layanan* (M. P. Septi Budi Sartika (ed.)). UMSIDA Press.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Edisi 3* (3 ed.). Penerbit Andi.
- Tuswoyo, Maesarini, I. W., & Nur Rohmah, E. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat*.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id>
- Yanottama, A. N., Purnamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz. *Juminten*, 1(1), 76–86. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*, 4(2), 91–103. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846>
- Yusnita Sari, M., & Sandiasa, G. (2019). Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Kabupaten Buleleng Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Widya Publika*, 7(2), 74–89. <https://doi.org/10.47329/widyapublika.v7i2.631>