

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak. *Media.Teliti*, 1(1), 14. <https://media.neliti.com/media/publications/215243-analisis-kualitas-pelayanan-jasa-kesehat.pdf>
- Akmaliah, G. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal.Stikesmi.Ac.Id*, 1(1), 3. https://jurnal.stikesmi.ac.id/file.php?file=preview_dosen&id=568&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=Johan Budhiana - Kepuasan Pasien.pdf
- Anggraeni, D. P. (2016). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37(1), 171. <https://media.neliti.com/media/publications/87178-ID-pengaruh-kualitas-produk-terhadap-kepuas.pdf>
- Angraini, A. I. (2015). *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi si poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum daerah (RSUD) tenriawaru kabupaten bone* [Universitas Hasanuddin Makassar]. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/OTIyMjMxYjVhMTB1YTJINmRhZTgxNjQwYjE3MmJlYjhlNjBiNDhmOQ==.pdf
- Aquino, C. C., & Pane, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1637>
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2017). Analisis faktor yang memperngaruhi persepsi mahasiswa untirta terhadap keberadaan perda syariah di kota Serang. *Junal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 21(1), 88–101. <https://media.neliti.com/media/publications/123770-ID-none.pdf>
- Eriyanti, W. N. (2020). *Tingkat kepuasan pasien rumah sakit gigi dan mulut Univesitas Jember pada bulan Desember 2019-Februari 2020* [Univesitas Jember]. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/102768>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 2(2). <https://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/download/104/123>
- Habibah, E. N. F. (2018). *Hubungan antara hara[an dengan kepuasan hidup pada polisi* [Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya]. <https://core.ac.uk/download/pdf/146821726.pdf>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. : : *JURNAL KAJIAN EKONOMI DAN BISNIS*, 13(1). <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/ONM>
- Huda, Q., & Subagiyo, R. (2015). Analisis kesesuaian harapan dan persepsi atas kualitas layanan service quality oada bank umum syariah di Tulungagung. *MODERNISASI*, 11(1).

<https://media.neliti.com/media/publications/77412-ID-analisis-kesesuaian-harapan-dan-persepsi.pdf>

Indrasari, D. M. (2019a). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (UNITOMO PRESS (ed.)). Dr. Meithiana Indrasari.

Intani, M. (2016). *Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di RS.AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA* [Universitas Negeri Yogyakarta]. http://eprints.uny.ac.id/44009/1/Marlina_Intani_14.pdf

Irmawati, S., M. H. S., & Nurhannis. (2017). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *EJournal Katalogis*, 5(1), 188–197. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968>

Iskandar, S. (2016). Pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 777–788. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/06/JURNAL_SOLEH_ISKANDAR_\(06-15-16-01-41-39\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/06/JURNAL_SOLEH_ISKANDAR_(06-15-16-01-41-39).pdf)

Iwan, R., Sudirman, & Rosnawati. (2017). Hubungan Pelayanan Petugas Dan Ketersediaan Fasilitas Dengan Kepuasan Di Poli Umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Unismuhpalu*, 1(1), 1. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/download/798/643/>

Izzah El Maila. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time Di Puskesmas* (Tim Strada Press (ed.)). Strada Press. <http://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/view/14/12/44-1>

Kemenkes RI, Pub. L. No. NOMOR 284/MENKES/SK/IV/2006, 1 (2006).

Kemenkes RI, (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>

Kemenkes RI. (2021a). *Kemenkes Tingkatkan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut. SehatNegeriku*. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/author/puskom/>

Khan, S. (2014). Assessment of satisfaction level among orthodontic patients. *Pakistan Oral & Dental Journal*, 34(4). <https://www.researchgate.net/publication/293652171>

Kristianingsih, N. (2019). Hubungan Pengetahuan Menyikat Gigi malam sebelum Tidur Terhadap Status Ohi-S Pada Murid Kelas Iv Dan V Sd Integral Di Yayasan Pesantren Hidayatullah Kendari. *Jurnal Kesehatan Dan Kesehatan Gigi*, 2(1), 2. <https://poltek-binahusada.e-journal.id/kesehatangikendari>

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan puskesmas kretek bantul yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 141. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/download/30327/18310>

Lestari, S. (2019). *Tinjauan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di TPP Puskesmas kelurahan tengah kecamatan kramat jati* [Universitas Esa Unggul]. <https://library.esaunggul.ac.id/>

Listiyana, R., & Hartono, Y. (2015). Persepsi dan sikap masyarakat terhadap penanggalan jawa dan penentuan waktu pernikahan. *JURNAL AGASTYA*, 5(1), 118. <https://core.ac.uk/download/pdf/229500722.pdf>

Lubis, A. S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY)

- TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM. *Journal of Business Administrations*, 1(2), 232–243. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/download/619/431/>
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah kota cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/download/310/318/>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Meliana, J. R., Nyeneng, I. D. P., & Suana, W. (2017). Pengembangan modul mobile learning berbasis android pada materi fluida statis. *Jurnal Pembelajaran Fisika*, 5(5). <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JPF/article/view/14143>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novita, K. I., & Nurcaya, I. N. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D%I Skin Centre Denpasar. *Media.Teliti*, 1(1), 918. <https://media.neliti.com/media/publications/247815-pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-jasa-e3df6ef3.pdf>
- Parasuraman, A. (1998). Pengukuran kualitas pelayanan servqual dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Dialektika*, 4(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Zeithaml, V. A., & Leonard L. Berry. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Permenkes RI, Pub. L. No. NOMOR 1173/MENKES/PER/X/2004 (2004). <https://manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2012/08/PMK-No.-1173-ttg-Rumah-Sakit-Gigi-Dan-Mulut.pdf>
- Kemenkes RI, (2015).
- Pertiwi, M. R., Wardhani, A., & Raziansyah. (2022). Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan. In Risnawati (Ed.), *Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan*. Rizmedia Pustaka Indonesia. <http://repository.uki.ac.id/7877/1/KomunikasiTerapeutik.pdf>
- 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. *Jurnal Ikesma*, 16(1). <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/IKESMA/article/download/16925/8680/>
- Prasasti, S. dinda, & Sirait, T. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi. *JURNAL KESEHATAN SILIWANGI*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v13i1.1839>
- Raharja, G. Y., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Journal*, 5(1), 6.
- Rahmadi, M. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makasar* [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/16372/1/Muh.RahmadiHasyim_70200112081.pdf

- Ribka, Y. (2017). KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA BALAI PENGOBATAN SANTA FAMILIA DI BARONG TONGKOK KAB. KUTAI BARA. *Media.Teliti*, 1(1). <https://media.neliti.com/media/publications/30606-ID-kualitas-layanan-dan-kepuasan-pasien-rawat-inap-pada-balai-pengobatan-santa-fami.pdf>
- Sangadji, E. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3). <http://ekonomis.unbari.ac.id/index.php/ojsekonomis/article/view/496>
- Sangadji, E. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BALI KUTA RESORT. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8(1). <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jbh/article/download/372/309#:~:text=Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan,Sunyoto%2C 2015%3A288>.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 72–89. <https://media.neliti.com/media/publications/323299-pengaruh-fasilitas-dan-kualitas-pelayana-4b5fa193.pdf>
- Sesilia, A. (2020). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 251–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.51849/j-p3k.v1i3.48>
- Setiadi. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan* (Ed. ke-2). Yogyakarta: Graha Ilmu. <https://mill.onesearch.id/Record/IOS2862.UNMAL000000000049597#description>
- Setyowati, T., & Pramono, D. C. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Digilib.Unmuhjember.Ac.Id*, 1(1). http://digilib.unmuhjember.ac.id/files/disk1/29/umj-1x-triassetyo-1419-1-pengaruh_.pdf
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1). <https://doi.org/http://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/dialektika/article/view/285>
- Sofyana, C. R., Harahap, J., & Zein, U. (2020). Analisis kualitatif kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut di RSUD Tgk Chik Ditiro Sigli. *Journal of Helathcare Technology and Medicine*, 6(2), 1222. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/117>
- Sujarweni, W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Cetakan Pe). Yogyakarta Pustaka Baru 2015.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoetiolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/: 10.18196/jmmr.6122>
- Sutinah, E., & Simamora, O. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/view/INF10>
- Suzanto, B. (2011). PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KOTA BANJAR. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1).
<https://media.neliti.com/media/publications/41329-ID-pengaruh-kualitas-jasa-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-rumah-sakit-umum.pdf>

Tjiptono, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan*. Repository.Ump.Ac.Id.
[https://repository.ump.ac.id/9757/3/Lutfian Prsnandika_BAB II.pdf](https://repository.ump.ac.id/9757/3/Lutfian%20Prisnandika_BAB%20II.pdf)

Ula, A. anin banatul. (2015). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual dan AHP [Universitas Kristen Satya Wacana]. In *Artikel Ilmiah*.
[https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/14744/2/T1_682011019_Full text.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/14744/2/T1_682011019_Full%20text.pdf)

Kemenkes RI, Pub. L. No. No 44 Pasal 4 (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>

Utama, A. pradipta. (2016a). PENGARUH KUALITAS JASA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI RS HUSADA. *Jurnal Ekonomi*, 21(1), 130–142.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/je.v21i1.386>

Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022a). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien* (Tata Mahyuvi (ed.)). Tata Mutiara Hidup Indonesia.