

DAFTAR PUSTAKA

- Bourne Gastezzi, C. E., Fernández Rodríguez, M. M., & Castillo, A. (2024). Theoretical foundations on Customer Experience (customer experience, NPS, CSAT, CES, Service Balcony, Journey Map). *Journal of business and entrepreneurial studie*, 8(2), 10–21. <https://doi.org/10.37956/jbes.v8i2.364>
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112.
- Dian Trisnawati. (2020). *Gambaran Kualitas Pelayanan kefarmasian Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Cupu*.
- FF Ginting. (2021). *Kualitas Pelayanan*. 8. <http://portaluqb.ac.id:808/167/4/BAB%20II.pdf>
- Septriani, I dkk. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Ruangan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022*.
- Syafe'I, I. (2023). *Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instansi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kot Palangka Raya Tahun 2022*.
- Intening, V. R., & Fitri, N. (2024). Nursing Students Past Learning Recognition Program Perseptions Regarding Issuance New Health Law in Indonesia. *Health Access Journal*, 1(3), 104. <https://doi.org/10.31290/haj.v1i3.4958>
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*. www.penerbit.medsan.co.id
- Layli Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, R., & Kesehatan Masyarakat, F. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review*.
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Muhajirin Muhajirin, & Arfiah Jauharuddin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Kota Makassar. *The Journal General Health and Pharmaceutical Sciences Research*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.57213/tjghpsr.v1i4.200>
- Rum.N, M. (2023). *Analisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi*.
- Notoatmodjo, S. (2023). *Promosi Dan Perilaku Kesehatan*. Jawa Tengah : Eureka Media Aksara.

- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Bineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Nursalam, S. (2020). *Metodologi Riset Kesehatan*. Jawa Tengah : Eureka Media Aksara.
- Nuviana, W., & Noor, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD Puskesmas Lempake*. 6(4), 1621–1634.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Dan Penerapan*. Jakarta: EGC; 2007.
- Roy, & Rocky Suprpto Baan. (2020). *Ekombis Sains Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS Bahagia Makasar*. 5. https://www.researchgate.net/publication/342596957_Analisis_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_terhadap_Kepuasan_Pasien_Rawat_Inap_pada_RS_Bahagia_Makassar
- Saryono. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Emilia, S. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon*.
- Suciati, G., Zaman, C., Gustina, E., Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P., & Bina Husada Palembang, S. (2022). *Analisis Keouasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enin Tahun 2022*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*.
- Susetiyo, W., Ichwan, M. Z., Iftitah, A., & Dievar, T. I. (2022). Kepastian Hukum Undang-Undang Cipta Kerja Bidang Kesehatan Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 91/PUU-XVIII/2020. *Jurnal Supremasi*, 27–36.
- Tethool, H., Ogotan, M., & Kolondam, H. (2020). *Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Provinsi Papua*.
- UU RI No 44 Tahun 2009. (2009). *UU RI No 44 tahun 2009*. www.bphn.go.id
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>
- Yazid dalam Nursalan. (2011). *Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien*.
- Yusriani Purba. (2018). *Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember*.

- Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, AlGhanem SZ. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*. 2023 Nov 22;15(11):e49223. doi: 10.7759/cureus.49223. PMID: 38143666; PMCID: PMC10739550.
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional , harus dibentuk B. Ekonomi,Sosial & Humaniora, 02(05), 2686–5661.
- Anggi Reni Sudiby. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/62074>
- Arifuddin, Amir, Malik SA Supirno. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*. 2023;6(6)
- Fernandes NV, Nurvita S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*. 2022;2(2):17–28
- Hardjono R, Abdullah T. Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023* [Internet]. 2023;4(1):190–203. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1165>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(2), 110–119. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i2.3114>
- Mustafa, Syahrudin Sumera, Lina Marlina, Endang Susilawati, & Saasa. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52–61. <https://doi.org/10.69677/avicenna.v1i3.26>
- Muzer, Achmat and , Dr. H. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasienrawat Inap Di Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga*. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Olga, jadha casmira. (2019). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Abdul wahab sjahranie samarinda. Kesehatan.
- Pasalli, A. and Patattan, A. A. (2021) „Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal“, Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN), 4(1), pp. 14–19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57
- Simarmata, H., Rumayar, A. A., & Wowor, R. E. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.Iii Manado. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(3),2323–2331. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.15976>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October)
- Wildani, Hasbina, et al. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara.” Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat, vol. 1, no. 2, 2020, hal. 7– 21, <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>.

