

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2020). *Pengaruh Harga Sebagai Variabel Intervening dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Melati Kota Pasuruan*. 1–23.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193–204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Aliyah, F., Yudia, R. C. P., Bahktiar, R., Krispinus Dumad, & Danial. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. *J.Ked.Mulawarman*, 10(2), 85–93.
- Ananda, T. U. M. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Anggeraja Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang*. 9, 356–363.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Aulia, N. R., Anggraeni, S., & Octaviana, E. S. L. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Landasan Ulin*.
- Damanik, E. N., Kasim, F., & Sari, N. M. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Rendahnya Kunjungan Ulang Pasien Umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 136–143. Retrieved from <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM>
- DinKes Padang. (2023). *Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2023*. 6.
- Efridayanti, T. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIWILAYAH KERJA PUSKESMAS AEK BATU. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.

- Fadhillah, I., & Lestari, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 269–278. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.313>
- Fakhsiannor. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 Relationship of Quality of Health Services With Outpatient Patient Satisfaction At Batumandi Puskesmas , Balangan Regency in 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 180–185.
- Fauziah Kurnia Permatasari, Wahyu Ratri Sukmaningsih, & Sinta Novratilova. (2024). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karanganyar. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(1), 41–46. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i1.91>
- Fibri Dwi Ayuningtyas, A. Z. (2021). Keputusan Penggunaan. *Aplikasi Bisnis*, 7(PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI GRAB KATEGORI GRABFOO), 2407–3741. Retrieved from <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/download/1855/1409/6121>
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu, R., Jinan, R., Selviana, R. E., Rahman, F., & Laily, N. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67–75. <https://doi.org/10.15294/jppkmi.v2i1.47366>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare ...*, 7(2), 1281–1298. Retrieved from <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- Harsono, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa O.R 44 Hotel Pagar Dewa Kota Bengkulu. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 88–105. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.408>
- Inang, M., Sarata, M., Kenjam, Y., Riwu, Y. R., Studi, P., Masyarakat, K., ... Cendana, N. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. 2(2), 456–467. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>

- Iriyanti, M., Zulfikar., & Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia : Jurnal Sains Dan Aplikasi*, 9(1), 49–55.
- Jasmin, M. (2024). *Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara*. 04, 28–32.
- Karani, M., & Linggardini, K. (2020). Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 45–52.
<https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.13400>
- Kartajaya, H. (2014). *Marketing in Venus*. Jakarta.
- Kemendes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas*. 1–203.
- Kementrian Kesehatan. (2023). *Profil Kesehatan*.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Amerika Serikat: Pearson Education.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., Esther, G., & Korompis, C. (2020). *Journal of*. 1(April), 1–5.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi ke-3*. Jakarta.
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies of the Cilandak Sub-District Community Health Centre (Puskesmas) in Improving Accreditation To the Plenary Level. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.
- Malik, S. A. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mambo Health Center , Nort*. 6(6), 552–562.
- Onata, I., & Mukaram. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9.
<https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>
- Parasuraman, Zeithamil, dan B. (2015). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Yogyakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.

Pratiwi, R. D. (2022). *Edu Dharma Journal_Lela Dkk.*

Putri Nurlailia Agustina, Sonny Fransisco Siboro, Syalum Fajrin, & Anatassya Sagita Oktaviola. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna KIS Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Di Beberapa Kabupaten Bogor. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 169–186. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i3.2642>

R, Y., R. A. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. An-Nadaa.*

Santa, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.

Saparina, I. A., & Prasetyo, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 191–205. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i1.367>

Sihombing, A. H. R., & Raymond. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sei Lekop. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa:UPB Batam*, 3(2), 1–11.

Sihombing, N. S. M., Fitri, W., & Fikrih, R. (2023). Hubungan Pelayanan Informasi Obat (Pio) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kota Matsum Medan. *Jurnal Farmanesia*, 10(1), 20–23. <https://doi.org/10.51544/jf.v10i1.4587>

Subiyantoro, A., Eko W, P., Purwanta, P., & Bilqis, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kia Pku Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(3), 655–668. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i3.551>

Syahrani Purba, F., Aisyahfira Wijaya, A., Purba, M. R., Siregar, F. A., Andina, A., Agustina, D., ... Pelayanan, K. (2024). Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor Analysis of Availability of Facilities and Quality of Service on Patient Satisfaction at Johor Health Center. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2275–2282. Retrieved from <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

- Taufik Rohman, Dewi Lalatul Badriah, M. (2022). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu*. 03(01), 69–78.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Layanan Prima (Service Management)*. Yogyakarta: Andi Offset Publisher.
- Tjiptono, F. and G. C. (2017). *Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen*. Yogyakarta.
- Ula, V. R., Dariantio, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Ummah, M. S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. Retrieved from http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4), 62–66.
- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45. <https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>
- Yulia, G. . (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*.