

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., dkk. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Ali, Z., dkk. (2018). Manajemen pelayanan kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Agung, A. (2019). Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Yogyakarta.
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 95–102. <https://doi.org/10.31290/jiki.v10i2.5052>
- Bustami. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. Erlangga.
- Djafar, R., dkk. (2022). Dampak ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 33–40.
- Duarsa, A., dkk. (2021). Metodologi penelitian kesehatan. Yogyakarta: Deepublish.
- Fakhshanoor. (2021). Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 12–20.
- Fatimah, S., & Nuryaningsih. (2018). Pelayanan unit gawat darurat dalam keselamatan pasien. *Jurnal Keperawatan*, 6(2), 25–30.
- Gray, J. R., Grove, S. K., & Sutherland, S. (2017). *Burns and Grove's the practice of nursing research: Appraisal, synthesis, and generation of evidence*. Elsevier.
- Hansen, E. C. (2023). *Successful qualitative health research: A practical introduction*. Routledge.
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 55–63.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI.
- Keshkar, L., Madigan, C. D., Ward, A., Ahmed, S., Tanna, V., Rahman, I., Bostock, J., Nockels, K., Wang, W., Gillies, C. L., & Howick, J. (2024). The effect of practitioner empathy on patient satisfaction: A systematic

review of randomized trials. *Annals of Internal Medicine*, 177(2), 196–209. <https://doi.org/10.7326/M23-2168>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (15th ed.). Pearson

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

Kumara, A. (2018). *Teknik pengolahan data dalam penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Linawaty, dkk. (2015). Dimensi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 5(1), 10–18.

Machmud, R. (2008). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.

Makmun, A. (2022). Konsep kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(1), 21–30.

Meriem, S., dkk. (2023). Patient satisfaction and healthcare services. *International Journal of Health Sciences*, 11(2), 101–110.

Mulyanan, R., dkk. (2023). Konsep pelayanan rawat jalan dalam sistem kesehatan. *Jurnal Kesehatan Primer*, 5(1), 15–22.

Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.

Novitasari, D., dkk. (2020). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 89–97.

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.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The influence of service quality (SERVQUAL) on the satisfaction of BPJS patients in Indonesian healthcare facilities: A systematic review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 5(5), 5285–5293. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v5i5.1224>
- Permatasari, F. K., Sukmaningsih, W. R., & Novratilova, S. (2024). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar. *Journal Health Information Management Indonesian*, 3(1), 41–46. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i1.91>
- Pradono, J., dkk. (2018). *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Purwanza, S., dkk. (2022). *Analisis data dalam penelitian kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhani, F. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(2), 66–74.
- Tjiptono. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. *International Journal of Public Health Excellence (IJPHE)*, 2(1), 376–380.
- Sudirman, & Riski. (2023). Mutu pelayanan kesehatan dan implementasinya. *Jurnal Kesehatan*, 12(1), 40–48.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service quality dan kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Velanda, R., dkk. (2023). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 12(1), 44–52.
- Velanda, V., Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2024). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 493–499. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v8i3.308>

World Health Organization. (2020). Quality health services: A planning guide.
World Health Organization. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.2247>

Yuniar, R., dkk. (2025). Evaluasi indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.

