

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S. &. (2023). Pengaruh dimensi reliability terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 45–52.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 1-6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58> .
- Fachri, A. (2023). Pengaruh daya tanggap tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 70–78.
- Frislia, S. &. (2024). Perbandingan tingkat kepuasan pasien di beberapa wilayah Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 85–92.
- Gany, R. &. (2025). Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 35–43.
- Ginting, A. S. (2024). Description of the level of satisfaction of patients visiting Clinic Pratama Santa Elisabeth Medan 2024. *Jurnal Kebidanan, Keperawatan dan Kesehatan.*, 31-33.
- Gurning, F. P. (2017). Metode pengukuran kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 30–37.
- Hasmira Basir, B. W. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumas Sakit di Indonesia: Systematic Literatur Review. *JKM : Jurna Kesehatan Mandiri*, 32. <https://id.scribd.com/document/873167330/Determinan-Kepuasan-Pasien-Pada-Pelayanan-Rawat-In>.
- Hidayah, N. P. (2024). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Keperawatan*, 55–63.
- Hidayah, N. P. (2024). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Keperawatan*, 12(1), 55–63.
- Hidayat, A. P. (2023). Analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan dan Keperawatan*, 50–58.
- Kotler, P. ((2018)). *Manajemen pemasaran (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. (2018). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2020). *Marketing management*. Harlow,: Pearson Education.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan_Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 12746–12752.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2022). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2022). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi 6)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Putra, A. (2024). Hubungan daya tanggap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 27(2), 85–94.
- Putra, A., & Purwanto, B. (2025). Pengaruh daya tanggap perawat terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10–18.
- Rahayu, S. &. (2024). Hubungan daya tanggap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*.
- Rahayu, S. (2024). Hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 15(1), 31–40.
- Rahayu, S., & Nasrawati, N. (2024). Pengaruh dimensi empathy terhadap kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 15(1), 31–40.
- Rahayu, S., & Nasrawati, N. (2024). Pengaruh dimensi tangible terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 22–30.
- Rahmatia, S. P. (2025). Hubungan daya tanggap dan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 30-38.
- Robbani, M. &. (2025). Pengaruh dimensi assurance terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 40–48.
- Rohmadoni, A. (2021). Analisis indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 65–72.

- Rohman. (2022). Hubungan Antar Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 69-78.
- Sari, N. &. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 55-63.
- Sari, N. P. (2025). Pengaruh lingkungan fisik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Keperawatan*, 20-28.
- Simbolon, R. S. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan*, 45-52.
- Simorangkir, R. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 90-98.
- Situmorang, R. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Keperawatan*, 40-48.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tappy, F. &. (2024). Pengaruh empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 45-52.
- Tjiptono. (2016). *Service quality dan kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wahidah, S. R. (2024). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Asia Tenggara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Wardani, D. &. (2024). Pengaruh daya tanggap dan empati tenaga kesehatan terhadap persepsi kualitas pelayanan pasien. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 25-32.
- Wardiah, S. (2021). Analisis dimensi empati perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan*, 75-82.
- Yudastoro, A. P. (2023). Analisis kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 120-128.
- Yulia, R. &. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(6).