

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. M. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (2021). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health (Germany)*, 29(4), 839–845. <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01188-9>
- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). *Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS*.
- Deliana, D., Noer, R. M., Agusthia, M., & Adhyatma, A. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Covid-19. *Initium Medica Journal*, 1(1), 9–16.
- Erawati, P. (2022). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Perilaku Caring Dan Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rsud Kabupaten Karangasem*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Hakim, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(3), 151–162.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8.

<https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>

- Indrajit Septi Maulana. (2018). Hubungan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pada Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra Tahun 2018. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24–31.
<http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Y. A. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, 2, 101–105.
- Mokodompit, P. J., Simbuang, F. S., Dadu, A. P., & Mokodompit, N. N. M. (2022). Analisis Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas X. *Gema Wiralodra*, 13(2), 412–428.
- Moslehpour, M., Shalehah, A., Rahman, F. F., & Lin, K. H. (2022). The Effect of Physician Communication on Inpatient Satisfaction. *Healthcare (Switzerland)*, 10(3), 1–17.
<https://doi.org/10.3390/healthcare10030463>
- Muhammad Al Rajab, S. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–

86.

- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., & Latumahina, J. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan Spps*. Media Sains Indonesia.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Nursalam Edisi 4* (P. P. Lestar (ed.)). Salemba Medika.
- Nurul Sukma. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Post Natal Care (PNC) Puskesmas Minasa Tene Pangkep. *JIKKHC, Vol. 01*.
- Patodo, J. A., Rampengan, S. H., & Umboh, J. M. L. (2020). Hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Intisari Sains Medis*, 11(2), 434. <https://doi.org/10.15562/ism.v11i2.768>
- Putri, A. A. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di RSUD Nyi Ageng Serang*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Putri, G. A. (2020). Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa di Rsu Anutapura Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 181–189.
- Ramadhani, K. M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019*. 1–158. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
- Rini Handayani. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD DR. Adnan WD Payakumbuh Tahun 2019*.
- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi

- Interpersonal Dokter-Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55–71.
- Salwah, S. (2022). *HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) HAJI MAKASSAR= Relationship between Patient Experience and Satisfaction of Inpatients in RSUD Haji Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Srianti, Ansari, I., & Ma'ruf, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 410–424.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Suryani, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja, Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda*.
- Wahidin, W., & Halim, H. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 123–140.
- Zahro, N. S., Nomaini, F., & Saraswaty, E. (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan*. Sriwijaya University.