

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86. <https://doi.org/10.35842/Mr.V18i1.850>
- Alhassan, I., Asiamah, N., Opuni, & Alhassan, A. (2022). The Likert Scale: Exploring The Unknowns And Their Potential To Mislead The World. *UDS International Journal Of Development [UDSIJD]*, 9(2), 867–880. <https://doi.org/10.47740/586.UDSIJD6i>
- Azhar, K., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. (2024). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 3579–3595. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i3.5232>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Fathoni, M. I., & Herlambang, S. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Optimal*, 20(2), 61–78.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, I. H., Nababan, D., Sinaga, J., Universitas, P., & Mutiara, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Efariana Etaham Berastagi. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 70–76.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (COSTING)*, 4(1), 19–38. <https://doi.org/10.31539/Costing.V3i1.846>
- Harto, K. S., Hakim, L., & Tibrani. (2022). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan. *Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 2(3), 477–494.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Media Nusa Creative.
- Hidayatullah, D. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Panarukan. *Health & Medical Sciences*, 1(2), 1–14. <https://doi.org/10.47134/Phms.V1i2.42>
- Indri, F. Z., & Putra, G. H. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 1–17. <https://doi.org/10.55606/Jimek.V2i2.242>
- Kautsar, A., Yulia, I. A., Fitrianti, D., & Putra, M. G. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus Pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal EMT KITA*, 7(1), 120–128. <https://doi.org/10.35870/Emt.V7i1.771>
- Kiling, K. G., Mandey, S. L., & Ogi, I. W. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Konsumen Di Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 867–877. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39660>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principle Of Marketing*. Pearson Education.
- Kusumawati, H., & Kusmargiani, I. S. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Bukti Fisik, Keandalan, Dan Jasa Portofolio Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kudus. *Keunis Majalah Ilmiah*, 8(2), 106–119. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2111>
- Larasati, R., Supinardi, B., & Fadhilah, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Kantor Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomu, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585–594. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3642>
- Lathief, F. (2023). Membangun Kepuasan Pelanggan. In *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Penerbit Lajago Pustaka.
- Lestari, J. S., Farida, U., & Chamidah, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1, 38–55. <https://doi.org/10.24269/asset.v2i2.2388>
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207. <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>
- Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, Amrial, Idrus, I., & Salwa. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmu Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 7, 75–81. <https://doi.org/10.59422/global.v2i01.161>
- Nguyen, T. L. H. (2023). On Patient Satisfaction : Total Quality Management And Perceived Service Quality. *International Healthcare Review*, 2(2), 1–15.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(1), 102–112.
- Sahambang, I., Mantiri, M., & Sampe, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Governance*, 1(2), 2.
- Saleng, Z. A. (2021). *Kecerdasan Emosional Profesional Guru Dan Prestasi Belajar Siswa*. Media Nusa Creative. [https://www.google.co.id/books/edition/KECERDASAN\\_EMOSIONAL\\_PROFESIONALISME\\_GUR/Tqzmeaaqbaj?hl=en&gbpv=1&dq=Koefisien+Alfa+0,6+Untuk+Reabilitas+Books&pg=PA42&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/KECERDASAN_EMOSIONAL_PROFESIONALISME_GUR/Tqzmeaaqbaj?hl=en&gbpv=1&dq=Koefisien+Alfa+0,6+Untuk+Reabilitas+Books&pg=PA42&printsec=frontcover)
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581–1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/Article/View/308/261>
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan

Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 1–23. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/Kindai/Article/View/647>

- Suaeb, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6, 218–231. <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i10.79>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (3rd Ed.). Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Thein, I., Mitang, B. B., & Bere, Y. E. P. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Malaka. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 28–36. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1737>
- Wardani, S., & Permata, R. I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mailiza, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik HMC Kandis. *Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 2, 51–62. <https://doi.org/10.59422/global.v2i01.161>
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>